

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

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

22.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.10 Деловые коммуникации и культура речи

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 1
Семестр 2

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	72 / 2	часов/зачетных единиц
Лекции	18	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	-	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	18	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	54	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	2	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	И.Г. Кислицына
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра социальных наук и технологий

		(наименование кафедры)	
02.02.2023	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(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): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.03.2023 г.
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /И.Р. Валиева/

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	знания: Знание орфографических, пунктуационных и стилистических норм и правил русского языка умения: Умеет выстраивать коммуникацию с потребителями туристских услуг и деловыми партнерами; умеет кратко и емко формулировать мысли навыки: Владеет навыками постановки коммуникативных целей; навыками публичных презентаций и выступлений; навыками взаимодействия с деловыми партнерами
	УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	знания: Знает правила деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий умения: Умеет вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий навыки: Владеет навыками деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий
	УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	знания: Знает основы деловой коммуникации, технологии делового общения умения: Умеет использовать технологии делового общения для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах навыки: Владеет навыками ведения диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Иностранный язык (УК-4)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Иностранный язык (УК-4); практика: Учебная практика. Ознакомительная практика (УК-4), Учебная практика. Сервисная практика (УК-4), Учебная практика. Сервисная практика (рассредоточенная) (УК-4), Преддипломная практика (УК-4), Производственная практика. Проектно-технологическая практика (УК-4);

государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (УК-4), Подготовка к процедуре защиты 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: дискуссионные, игровые процедуры, исследовательские, лекционные занятия, процедуры самообучения, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, задания, информационные, классическая лекция, проблемная лекция, ролевая игра

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Деловые коммуникации	36	УК-4
Лекция. Понятие деловой коммуникации. Структура деловой коммуникации	2	
Лекция. Средства коммуникации	2	
Лекция. Коммуникативные качества речи Коммуникативно-речевая компетенция личности	2	
Лекция. Манипулятивные техники в деловой коммуникации	2	
Лекция. Коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами Правила ведения деловой переписки на государственном языке РФ	2	
Лекция. Деловая беседа, деловые переговоры	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Коммуникативные качества речи Коммуникативно-речевая компетенция личности Коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами Правила ведения деловой переписки на государственном языке РФ; коммуникативные барьеры	24	
Диалоговые техники в профессиональной сфере	36	УК-4
Лекция. Орфоэпические, лексические нормы и морфологические нормы	1	
Лекция. Орфоэпические нормы Лексические нормы	1	
Лекция. Коммуникативные барьеры	2	
Лекция. Диалоговые техники сотрудничества в профессиональной сфере	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР		
Орфоэпические нормы, лексические нормы и морфологические нормы		
Синтаксические нормы		
Диалоговые техники сотрудничества в профессиональной сфере	30	
Иная контактная работа:	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, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. 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.

Изучение дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи" включает выполнение контрольной работы

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 зачёт, .
(2 семестр)

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
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. 9-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 524 с. ISBN 978-5-394-04325-3.	https://e.lanbook.com/book/229244
2.	Измайлова, М. А. Деловое общение [Электронный	

	ресурс] : учебное пособие / Измайлова М. А. 6-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 252 с. ISBN 978-5-394-04151-8.	https://e.lanbook.com/book/277232
3.	Психология делового общения в туризме и гостеприимстве [Текст] : [учебное пособие для студентов вузов по направлению подготовки "Туризм", "Гостиничное дело"] / [А. А. Федулов и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 189 с. ISBN 978-5-4365-0138-3. Экземпляры: всего 10.	10
4.	Кислицына, Ирина Германовна. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие : [по направлению 43.03.02 "Туризм" и др.] / И. Г. Кислицына; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 111 с. ISBN 978-5-8158-1886-6. Экземпляры: всего 21.	21 / https://portal.volgatech.net/books/Kislicina_psixologia_delovogo_obshenia_2017.pdf
5.	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 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.	32 / https://portal.volgatech.net/books/Egorova_Russkii_jazik_i_kultura_rechi_2019.pdf
6.	Антонова, Евгения Станиславовна. Русский язык и культура речи [Текст] : учебник : [для студентов учреждений среднего профессионального образования : регистрационный № рецензии 580 от 28 июля 2009 г. ФГУ "ФИРО"] / Е. С. Антонова, Т. М. Воителева. 13-е изд., стер. Москва: Академия, 2014. - 319, [1] с. ISBN 978-5-4468-0612-6. Экземпляры: всего 19.	19
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

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.	430 (I)	Экран на штативе 180*180см (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 является неотъемлемым для языковой нормы?

- А) изменчивость
- Б) необязательность

В) неофициальность

Г) общеупотребительность

2. К какой форме существования национального языка относятся следующие варианты: чё, ё-моё, фигня, ихний, ложить, помахайте, шофера, без пальта, друшлаг ?

а) жаргонизмы

б) устаревшие варианты

в) просторечия

г) диалектные варианты

д) профессионализмы

е) неологизмы

3. Исследователями языка замечено, что в настоящий момент отдельные элементы разговорного стиля стали более активно проникать в книжные стили. Какой причиной это обусловлено?

а) Общая демократизация языка, упрощение языковой системы в целом – в том числе под воздействием Интернет-коммуникации;

б) Появление большого количества заимствованных слов;

в) Появление большого количества аббревиатур;

г) Усложнение языковой системы в целом и ее отдельных уровней в частности.

4. При создании публицистического текста (в том числе рекламных текстов) очень часто используются уже известные широкому кругу зрителей / слушателей / читателей отрывки других текстов, цитаты, высказывания известных людей. Это делается для привлечения внимания и передачи авторской оценки того, о чем говорится. Как называются такие тексты, известные широкому кругу людей?

А) беспрецедентные тексты;

Б) прецедентные тексты;

В) уникальные тексты;

Г) банальные тексты;

Д) интересные тексты

5. Прочитайте словосочетания: нестерпимая боль; каменистый спуск; конная дивизия; каменный пьедестал; нетерпимый к чужому мнению; конский хвост; дождливая вода; былые времена; бывший директор; дождевой день; бывалый путешественник.

Выберите вариант ответа, соответствующий действительности:

А) Все словосочетания построены правильно;

Б) Все словосочетания построены неправильно;

В) Среди приведенных словосочетаний есть три, содержащих лексические ошибки;

Г) Среди приведенных словосочетаний есть два, содержащих лексические ошибки;

Д) Одно из приведенных словосочетаний содержит ошибку.

6. Эмпатией можно назвать:

а) способ понимания другого человека;

б) эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека;

в) сопереживание другому;

г) все ответы верны.

7. Интерактивная сторона общения - это:

- а) обмен информацией между общающимися людьми;
- б) обмен действиями;
- в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Понятие "деловые коммуникации", "деловое" и "профессиональное"общение".
2. Межличностное восприятие. Перцептивная сторона общения.
- 3.Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры.
4. Средства передачи информации.
5. Общение как взаимодействие. Интерактивная сторона общения.
6. Манипулятивное общение. Причины манипуляций. Манипулятивные техники.
7. Стратегии ведения переговоров.
8. Стадии переговоров.
9. Национальные стили ведения переговоров.
10. Правила поведения в условиях конфликта.
11. Стили коммуникации.
12. Коммуникативные барьеры.
13. Задания: 1). Ученые-лингвисты считают, что одним из основных факторов, влияющих на переход слова (или способа его произношения) в разряд нормированных (правильных) вариантов, является так называемый «количественный фактор». Что подразумевается под «количественным фактором»?
 - а) Количество носителей языка, употребляющих в речи именно этот языковой вариант;
 - б) Количество словарей, маркирующих этот вариант как правильный;
 - в) Количество аргументов, которые можно привести, чтобы доказать, что именно этот вариант должен считаться правильным;
 - г) Количество ученых, считающих именно этот вариант правильным
- 2). Определите, к какой группе относятся следующие лексемы: «ланиты» («щёки»), «очи» («глаза»), «чело» («лоб»), «длань» («ладонь»), «живот» (в значении «жизнь»), «ведать» (в значении «знать»):
 - А) Просторечия
 - Б) Жаргонизмы
 - В) Литературные слова
 - Г) Историзмы
 - Д) Архаизмы
- 3). Употребление заимствованной лексики без учёта семантики может стать причиной возникновения

различного рода ошибок; как называется тип ошибки, встречающейся в следующих примерах: «ведущий лидер», «юный вундеркинд», «свой автограф», «своя автобиография»?

- а) Оксюморон
- б) Тавтология
- в) Паронимия
- г) Стилистический разноречивый
- д) Полисемия

4). Прочитайте словосочетания:

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. Играть роль; | 2. Иметь значение; |
| 3. Предпринимать шаги; | 4. Принимать меры; |
| 5. Взыскать ущерб; | 6. Одеть куртку; |
| 7. Возместить ущерб; | 8. Взыскать долг; |
| 9. Надеть шляпу; | 10. Оплатить заказ; |
| 11. Оплатить за проезд; | 12. Уплатить пошлину. |

Выберите утверждение, соответствующее действительности:

Все словосочетания построены правильно;

А) Среди предложенных словосочетаний 3 построены с ошибками: №№ 5, 6, 11;

Б) Среди предложенных словосочетаний 2 построены с ошибками: №№ 5, 11;

В) Среди предложенных словосочетаний 6 построены с ошибками: №№ 3, 6, 7, 8, 9, 12

5). Из предложенных вариантов выберите тот, в котором все представленные слова являются многозначными:

- а) Коса, ключ, лук, брак
- б) Кисть, ручка, лист, билет
- в) Луг, лук; зАмок, замОк

