

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

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

27.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.12 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	6	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	-	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	6	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	66	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 /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	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); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (УК-4)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Иностранный язык (УК-4); практика: Учебная практика. Сервисная практика (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, исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения, тренинговые

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

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Деловые коммуникации. Коммуникативно-речевая компетентность личности	72	УК-4
Лекция. Понятие "деловые коммуникации". Правила и техники деловых коммуникаций	2	
Лекция. Деловые переговоры. Манипулятивные техники в деловом общении	2	
Лекция. Коммуникативные качества речи. Коммуникативно-речевая компетентность личности	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР Подготовить конспекты по темам: "Правила деловой коммуникации"; "Техники деловой коммуникации" "Деловая переписка. Правила и техники деловой переписки"; "Деловые переговоры"; "Лексические нормы"; "Синтаксические нормы"; "Диалоговые техники сотрудничества в профессиональной сфере".		
Подготовка к контрольной работе и промежуточной аттестации	66	
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 зачет (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.	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
4.	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
5.	Введенская, Людмила Алексеевна. Риторика и культура речи [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. Изд. 9-е, доп. и перераб. Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 537, [1] с. ISBN 978-5-	27

	222-13779-6. Экземпляры: всего 27.	
6.	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
7.	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_dlovogo_obshenia_2017.pdf
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.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (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. 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.

Примеры тестовых заданий:

1. Какой из перечисленных признаков является неотъемлемым для языковой нормы?

- А) изменчивость
- Б) необязательность
- В) неофициальность
- Г) всеупотребительность

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. Коммуникативными барьерами являются:

- а) барьеры отношения;
- б) каузальная атрибуция;
- в) непонимания.

Контрольные вопросы:

1. Что является показателем успешности переговоров?
2. Какова роль имеющихся у сторон альтернатив переговорному соглашению в ситуации, когда переговоры

зашли в тупик?

3. Каковы этнические особенности потребителей туруслуг? Приведите примеры их проявления в профессиональном общении.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Понятие "деловые коммуникации". Средства передачи информации.
2. Правила и техники коммуникации.
3. Манипулятивное общение. Причины манипуляций. Манипулятивные техники.
4. Индивидуально-личностные особенности и их влияние на деловое общение.
5. Этнические особенности и их влияние на деловую коммуникацию.
6. Характерные черты современного потребителя туристских услуг.
7. Деловая переписка. Правила и техники деловой переписки.
8. Деловая беседа.
9. Деловые переговоры. Правила и техники ведения деловых переговоров.
10. Коммуникативные качества личности.
11. Коммуникативно-речевая компетенция личности.
12. Диалоговые техники сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.
13. Лексические нормы.
14. Синтаксические нормы