

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сочинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Шифр и направление подготовки 43.03.01 Сервис

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профили подготовки бакалавра Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры

Форма обучения очная

Выпускающая кафедра Строительства и сервиса

Кафедра-разработчик рабочей программы Романо-германской и русской филологии

Год набора 2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
2	108 /3	18	18	—	72	—	зачет
Итого:	108 /3	18	18	—	72	—	зачет

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Речевая коммуникация и деловое общение»

Рабочую программу составила: Федорова Н.Н. к. филол. н., доц. 

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

И.о. заведующего кафедрой 

Березовская Л.Г.

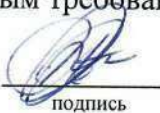
подпись

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ 

Онищенко Е.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и методического обеспечения 

подпись


Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол № 5 заседания кафедры от «02» февраля 2024 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Без изменений

И.о. заведующего кафедрой


подпись

Зенкова Т.Л.

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Речевая коммуникация и деловое общение» является развитие коммуникативной компетенции, необходимой для овладения специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; развитие профессиональной и коммуникационной культуры будущего бакалавра.

Задачи дисциплины:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- расширение представления студентов о правилах и атрибутах делового устного и письменного общения;
- развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, ведение деловой беседы, делового телефонного разговора и т.д.);
- знакомство с деловым этикетом и освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина «Речевая коммуникация и деловое общение» относится к обязательной части учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
<i>Универсальные компетенции</i>	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык, Сервисная практика, ознакомительная практика, преддипломная практика, технологическая практика, проектная практика

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения.

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции		

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении. Уметь: строить устное и письменное высказывания на государственном языке; соблюдать требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке; применять основные коммуникативные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном общении. Владеть: различными методами, технологиями и типами коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.
	УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	Знать: правила монолога и диалога, способы ведения спора; понятие, виды и приемы делового общения. Уметь: различать стилистические регистры в устном и письменном общении с разными категориями собеседников, имея при этом различные намерения общения. Владеть: способностью самостоятельно осуществлять коммуникацию в соответствующей профессиональной области.

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	Знать: пути и способы нахождения информации на государственном языке из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач. Уметь: находить, воспринимать и использовать информацию на государственном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач. Владеть: готовностью использовать современные методы и технологии коммуникации на государственном языке

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, те-мы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Введение в теорию коммуникации. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	12	2	2	–	8
2	Законы, правила и приемы общения	12	2	2	–	8
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	12	2	2	–	8
4	Вербальные и невербальные	12	2	2	–	8

	средства делового общения					
5	Этика делового общения. Деловой стиль	12	2	2	–	8
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	12	2	2	–	8
7	Деловое письмо	12	2	2	–	8
8	Деловое общение по телефону	12	2	2	–	8
9	Коммуникативные барьеры и причины их возникновения	12	2	2	–	8
ИТОГО:		108	18	18	-	72

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Введение в теорию коммуникации. Предмет, цели и задачи курса «Речевая коммуникация и деловое общение»	Введение в предмет деловой коммуникации. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Типология коммуникации. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы; коммуникация в бизнесе, политике, юриспруденции, государственном и муниципальном управлении
2	Законы, правила и приемы общения	Нормативные правила и рекомендуемые приемы для успешной деловой коммуникации. Основные законы коммуникации: закон зеркального развития общения, закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, закон возрастающего нетерпения слушателей, закон зависимости интеллекта аудитории от ее размера, закон первичного отторжения новой идеи, закон ритма общения, закон речевого самовоздействия, закон отторжения публичной критики, закон доверия к простым словам, закон коммуникативных замечаний, закон ускоренного распространения негативной информации и т.д.
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами. Групповая и массовая коммуникации (типы и характеристики групп; роли индивида; стадии групп; лидер, типы и характеристики лидера; специфика массовой коммуникации, ее отличие от групповой). Базовые коммуникативные умения: умение устанавливать контакт, аргументировать, слушать, понимать, манипуляция и управление ею. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Невербальные коммуникации, анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки
5	Этика делового общения	Основные принципы современного этикета: гуманизма, целесообразности, эстетической привлекательности, традиционности. Деловой этикет. Правила приветствия, правила представления

6	Деловые беседа и переговоры: подготовка и проведение	Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Теория и практика переговорного процесса
7	Деловое письмо	Виды, структура и принципы составления деловых писем. Классификация деловых писем. Функциональные письма, ответ на письмо-предложение, письмо-отказ. Электронная переписка
8	Деловое общение по телефону	Подготовка к деловому телефонному разговору и правила его ведения. Принципы оптимизации и рационализации телефонного общения
9	Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Навыки преодоления коммуникативных барьеров. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Введение в теорию коммуникации	<i>Опрос по теме:</i> - Какие цели преследует деловое общение? Объясните разницу между этими целями. Приведите примеры. - Какие виды общения существуют? Дайте определения каждого вида общения. - Общение какого типа встречается чаще – деловое или развлекательное? Зависит ли объем этих типов общения от пола, возраста, социального положения, профессии?
2	Законы, правила и приемы общения	<i>Опрос по теме:</i> - Как вы понимаете выражение «законы общения носят нежесткий характер»? - Перечислите основные законы общения. - Чем отличаются <i>законы</i> общения и <i>правила</i> общения? - Как человек усваивает правила общения? - Объясните разницу между нормативными правилами общения и правилами речевого воздействия. - Что такое <i>прием речевого воздействия</i>? Приведите примеры. - Какие из приведенных ниже приемов относятся к <i>нормативным правилам общения</i>, а какие – к <i>правилам речевого воздействия</i>? Обоснуйте свое мнение: а) здороваться со знакомыми людьми; б) улыбаться собеседнику; в) чаще называть собеседника по имени; г) не перебивать собеседника; д) благодарить за помощь; е) говорить о том, что интересует собеседника; ж) поддерживать идеи собеседника; з) чаще извиняться; и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно

3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	<i>Опрос по теме:</i> • Каковы определения понятий 'массовая', 'межличностная', 'групповая коммуникация'? • Какие формы межличностной коммуникации существуют? • Каковы основные правила межличностных коммуникаций? • В чем заключаются особенности межличностной коммуникации? • Каковы основные критерии межличностной коммуникации?
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	• <i>Опрос по теме:</i> • Что такое невербальное общение? • Какие виды невербальных сигналов вы знаете? • Что такое неконгруэнтность? • Какую информацию мы обычно передает вербально, а какую невербально? • Составьте невербальный рассказ о каком-либо событии и покажите аудитории. Понятен ли оказался ваш рассказ? Пусть аудитория расскажет словами то, что вы показывали невербально. • Какая одежда усиливает коммуникативную позицию человека? • Влияет ли силуэт на восприятие человека в общении? • Какое значение имеет расстегнутый пиджак? Что он символизирует? • Надо ли смотреть в глаза собеседнику? Как? В каких случаях? • Как можно избежать неприятного взгляда собеседника? • Как отличить искреннюю улыбку от неискренней? • Перечислите открытые и закрытые жесты и позы. • Что такое авторитарная поза? Приведите примеры. • Какая стойка считается агрессивной? Какая контактной? • Для чего надо поднимать вверх подбородок при общении? • Почему не рекомендуется совершать манипуляции с предметами? • Как используется дистанция для усиления коммуникативной позиции? • Что надо учитывать при расположении собеседников в пространстве? • Что такое закон вертикального доминирования? • Как влияет на эффективность общения место общения? • Что такое вербальное общение? • Перечислите факторы вербального речевого воздействия. • Что такое адекватное использование правил речевого воздействия?
5	Этика делового общения	<i>Опрос по теме:</i> – Назовите и раскройте содержание основных принципов современного этикета. – Перечислите этикетные правила и формы приветствия. – Каковы правила ведения деловой беседы с точки зрения речевого этикета?

		– Используйте известные вам речевые формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи: • Показать заинтересованность в словах собеседника. • Попросить дополнительных разъяснений. • Сделать вывод, предложить вариант резюме. • Дать оценку ситуации. • Отказать партнеру в поддержке. • Перенести решение вопроса на более поздний срок. • Выразить несогласие с позицией партнера. • Одобрить позицию собеседника. • Признаться в своей некомпетентности. • Вежливо отклонить спорное предложение.
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	<i>Опрос по теме:</i> – В чем специфика жанров переговоров по сравнению с жанром полемики с точки зрения отношений между участниками, степени предсказуемости, роли аудитории и т.д. Что такое стратегия и тактика переговоров? – Раскройте содержание терминов «позитивная» и «негативная» информация для партнера, «сильная» и «слабая» позиция на переговорах, альтернатива на переговорах, «нижняя граница уступок», «контрольный вариант», – В чем особенности мягкого, жесткого и конструктивного стиле переговоров? – Что такое уловки на переговорах? Какие существуют контрприемы при использовании партнером уловок «Двойная игра на полномочиях», «Он плохой, а я хороший», «Красная тряпка», «Сомнительность намерений», «оспаривание необходимых условий», «Усиление требований»? – Объясните сущность следующих рекомендаций для участников переговоров: • создайте для партнера обстановку эмоционального комфорта; • отделите ваши личные отношения с партнером от задачи, которую надо решить; • сосредоточьтесь на выгодах, а не на позициях; • прислушивайтесь к доводам, но не уступайте нажиму; • придерживайтесь принципа повышения сложности решаемых задач; • не расширяйте зоны противоречий
7	Деловое письмо	<i>Опрос по теме:</i> • Назовите основные виды деловых писем. • Перечислите виды официальных документов • Составьте докладную записку директору школы о нехватке в спортзале спортивного инвентаря • Напишите заявление о принятии вас на работу. • Напишите расписку о том, что взяли в дол определенную сумму денег у конкретного лица и обязуетесь вернуть их в определенный срок. • Напишите заявление с просьбой выдать вещи из химчистки (квитанция утеряна)
8	Деловое общение по телефону	<i>Опрос по теме:</i> • Перечислите основные особенности и правила делового

		телефонного общения. • Назовите основные этапы делового телефонного разговора. • Подготовьте в парах деловой телефонный разговор: вы звоните на курсы иностранного языка (вам надо знать стоимость обучения, сроки занятий, продолжительность, место и результативность). • Подготовьте в парах деловой телефонный разговор: вы прочитали объявление, что в фирму требуются распространители рекламной продукции. Вы звоните начальнику отдела рекламы и предлагаете свои услуги (вам надо узнать условия работы, оплату, перспективы)
9	Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	<i>Опрос по теме:</i> • Перечислите основные коммуникативные барьеры. • Назовите причины их возникновения. • Каковы пути их преодоления?

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Введение в теорию коммуникации	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическим занятиям (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету
2	Законы, правила и приемы общения	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическим занятиям (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету
3	Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическим занятиям (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету
5	Этика делового общения	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету

7	Деловое письмо	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету
8	Деловое общение по телефону	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету
9	Коммуникативные барьеры: причины их возникновения и пути преодоления	Знакомство с рекомендуемой литературой по теме. Освоение понятийного аппарата дисциплины. Подготовка к практическому занятию (выполнение домашнего задания). Подготовка к зачету

4.1.5 Интерактивные формы занятий не предусмотрены учебным планом.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Горлова, Е. А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») : учебно-методическое пособие / Е. А. Горлова, О. В. Журавлёва. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 148 с. — ISBN 978-5-9585-0653-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/58833.html> (дата обращения: 15.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Деловые коммуникации : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61357.html> (дата обращения: 15.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Емельянова Е.А. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Кон-тент, 2014. — 122 с. — ISBN 978-5-4332-0185-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72086.html> (дата обращения: 15.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Зверева Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Зверева Н.. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-9614-4823-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86810.html> (дата обращения: 15.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Короткий С.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Короткий С.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 15.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Кузнецова Е.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html> (дата обращения: 15.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/61079>.

7.Курганская М.Я. Деловые коммуникации : курс лекций / Курганская М.Я.. – Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – ISBN 978-5-98079-935-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/22455.html> (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8.Троянская А.И. Деловая этика : учебное пособие / Троянская А.И.. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 145 с. – ISBN 978-5-4486-0617-5. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум для студентов ОФО и ЗФО направлений 09.03.03 "Прикладная информатика", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью", 44.03.02 "Психолого-педагогическое образование", 44.03.03 "Специальное (дефектологическое) образование, 44.03.05 "Педагогическое образование (с двумя профилями) / Н. Н. Федорова. - Сочи : РИЦ ФГБОУ ВО "СГУ", 2020. - 49 с. : табл. - Текст (визуальный) : непосредственный.

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

№	Наименование СПБД
1	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. – URL: https://www.sciencedirect.com / (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 15.04.2023). – Текст : электронный.
Наименование ИИС	
1	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «Консультант-Плюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон.дан. – Москва, [2014-]. – URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 15.04.2023). – Текст : электронный.
3	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
4	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст

	: электронный.
5	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 15.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9	Онлайн-курс платформы АНО «Россия – страна возможностей» Коммуникативная грамотность: https://rsv.ru/education/courses/3/764/?competences=121

4.3. Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенции УК-4 разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

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

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Целевая аудитория деловой коммуникации, информационное поле деловой среды.
3. Основные модели и стили делового общения.
4. Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении.
5. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т. д.
7. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
8. Различие этики устного, письменного и виртуального делового общения.
9. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
10. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
11. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
12. Правила ведения деловой беседы.
13. Особенности и правила деловой телефонной коммуникации.
14. Особенности и правила делового общения по Интернету.
15. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания).
16. Теория и практика переговорного процесса.
17. Устная деловая коммуникация. Полемика.
18. Правила ведения спора. Вопросы и ответы. Аргументация.

19. Письменная деловая коммуникация. Служебные документы.
20. Документационное обеспечение делового общения. Деловая переписка.
21. Виды деловых писем.
22. Функции средств массовой коммуникации.
23. Профессиональная коммуникация.
24. Этические принципы делового общения.
25. Причины конфликтов в деловом общении.
26. Защита от манипуляций в деловом общении.
27. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
28. Модель конфликтного процесса и его последствия.
29. Национальные особенности делового общения.
30. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе.

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)

Оценка «зачтено» – ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» – обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

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

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

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

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

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в кон-

спект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

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

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.

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

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

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

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

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

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для по темам дисциплины;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной домашней работы.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются: наличие помещений для СРС; обеспечение средствами вычислительной техники, программным обеспечением; наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов и т.п.; обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Во время самостоятельной работы при подготовке к практическим занятиям в рамках освоения дисциплины студенты используют в том числе онлайн-курсы (п 4.2.4 РПД).

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция – учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее

состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

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

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

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

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

5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой.
2. Практические занятия: презентационная техника (ноутбук, проектор), программное обеспечение:
3. *Прочее:* рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows 7 Professional
2	Microsoft Office Professional Plus 2007, 2010, 2013, 2016. Состав продукта: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath. Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение. Справочно-правовая система Консультант Плюс

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

43.03.01 «Сервис»
 уровень образования – бакалавр
 профиль – Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры
АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины

Речевая коммуникация и деловое общение

дисциплина обязательной части учебного плана

очная
 форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	развитие коммуникативной компетенции, необходимой для овладения специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания; развитие профессиональной и коммуникационной культуры будущего бакалавра
Содержание дисциплины	Введение в теорию коммуникации. Законы, правила и приемы общения. Искусство межличностного общения. Групповая и массовая коммуникации. Вербальные и невербальные средства делового общения. Этика делового общения. Деловой стиль. Деловая беседа и переговоры: подготовка и проведение. Деловое письмо. Деловое общение по телефону. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения
Формируемые компетенции (коды)	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Иностранный язык, Сервисная практика, ознакомительная практика, преддипломная практика, технологическая практика, проектная практика

Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента
Форма промежуточной аттестации	Зачет