Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2020 15:49:31
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Речевая коммуникация»

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль):
«**Туризм и индустрия гостеприимства**»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины «Речевая коммуникация» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки *43.03.02 «Туризм»*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 516.

Составители:

к.ф.н., доцент (ученая степень, ученое звание) Алексеева Н.Д. (ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»» «14» __05__ 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент (уч.степень, уч.звание) Алексеева Н.Д. (ФИО)

Актуализированная рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании Ученого совета Высшей школы туризма и социальных технологий от 26.08.2024 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы туризма и социальных технологий к.ф.н., доцент (уч.степень, уч.звание) Н.Д. Алексеева (ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование представления об основных теоретических положениях современной коммуникации, а также развитие у студентов умений и навыков коммуникации в современном информационном обществе;
- воспитание интереса к будущей профессии;
- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности организационно-управленческого и сервисного типа.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-3. Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостеприимства	ИПК-3.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций туристского и гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам ИПК-3.2. Соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	**Знает**: принципы и механизмы речевой коммуникации, функциональные стили русского языка; нормы современного речевого этикета и официально-деловой письменной речи; приемы эффективного взаимодействия с аудиторией и типы коммуникативных ситуаций. **Умеет:** организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать конструктивные межличностные отношения; проводить встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта и услуг предприятий питания; **Владеет:** навыками использования основных коммуникативных методов и приемов делового общения в профессиональной сфере; организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Демонстрирует навыки устной и письменной деловой коммуникации на русском и иностранном языках в соответствии с поставленными задачами ИУК-4.2. Выбирает наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях ИУК-4.3. Использует различные цифровые средства, позволяющие во	**Знает**: основы публичной речи, технику речи и особенности делового протокола; национальные и корпоративные особенности делового общения. **Умеет**: использовать различные способы построения устного монолога и выступать перед аудиториями разного типа; составлять документы, соответствующие нормам официально-деловой письменной речи; анализировать коммуникативные ситуации и выбирать оптимальные стратегии взаимодействия; **Владеет:** навыками свободного участия в полемических формах общения и	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
	взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей	адаптации письменного текста к устному выступлению; соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей; применения техники речи для эффективного взаимодействия с аудиторией.	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений*, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (модуль Основы профессиональной деятельности).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**108**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**34 / 10**
занятия лекционного типа (лекции)	12 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	22 /6
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**74 / 94**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	74 / 94
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	**- / -**
Контроль (часы на экзамен)	**- / 4**
Промежуточная аттестация	**Зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-3 ИПК-3.1 ИПК-3.2 УК-4 ИУК-4.1. ИУК-4.2. ИУК-4.3.	**Тема 1 Понятие, сущность, структура речевой коммуникации.** Содержание лекции: 1. Понятие о коммуникации. Виды коммуникации. 2. Межличностная и профессиональная коммуникация. 3. Профессиональной коммуникации. 4. Законы и категории теории коммуникации. 5. Методы и функции теории коммуникации. 6. Составляющие коммуникации. 7. Понятие о коммуникационном процессе. 8. Структурные модели коммуникации. 9. Основные элементы коммуникационного процесса.	2 / 0,5			фронтальный и индивидуальный опрос, собеседование. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 1. Понятие, сущность, структура речевой коммуникации		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			14 / 18	
ПК-3 ИПК-3.1 ИПК-3.2 УК-4 ИУК-4.1. ИУК-4.2. ИУК-4.3.	**Тема 2. Понятие о языке и речи** Содержание лекции: 1. Разновидности национального языка и функциональные стили речи 2. Речевая норма и культура речи.	2 / 0,5			фронтальный и индивидуальный опрос, собеседование. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 2. Понятие о языке и речи		2 / 0,5		
	Практическое занятие № 3. Разновидности национального языка и функциональные стили речи		2 / 0,5		
	Практическое занятие № 4. Речевая норма и культура речи		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			14 / 18	
ПК-3 ИПК-3.1 ИПК-3.2 УК-4 ИУК-4.1. ИУК-4.2. ИУК-4.3.	**Тема 3. Совершенствование основных видов речевой деятельности.** Содержание лекции: 1. Совершенствование навыков чтения. 2. Совершенствование навыков письменной речи. Приемы составления убедительных деловых документов. 3. Совершенствование навыков слушания. Развитие навыков эффективного слушания. 4. Совершенствование навыков устной речи. Монолог. Диалог. 5. Техника речи: дикция и интонация. Психолингвистические характеристики коммуникации.	4 / 1			фронтальный и индивидуальный опрос, собеседование. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 5 Совершенствование навыков чтения		2 / 0,5		
	Практическое занятие № 6. Совершенствование навыков письменной речи		2 / 1		

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие № 7 Совершенствование навыков слушания		2 / 0,5		
	Практическое занятие № 8. Совершенствование навыков устной речи		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			18 / 22	
ПК-3 ИПК-3.1 ИПК-3.2 УК-4 ИУК-4.1. ИУК-4.2. ИУК-4.3.	**Тема 4. Этика речевой коммуникации** Содержание лекции: 1. Национальная специфика речевого этикета. 2. Система речевых формул общения; формулы извинения, просьбы, благодарности, согласия (несогласия) и др. 3. Обращение в русском речевом этикете. 4. Приветствие и прощание в официальном (деловом, профессиональном) общении. 5. Алгоритм просьбы.	2 / 1			фронтальный и индивидуальный опрос, собеседование. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 9 Этика речевой коммуникации		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			14 / 18	
ПК-3 ИПК-3.1 ИПК-3.2 УК-4 ИУК-4.1. ИУК-4.2. ИУК-4.3.	**Тема 5. Психологические аспекты речевой коммуникации.** Содержание лекции: 1. Понятие речевой тактики. 2. Речевые тактики в монологической и диалогической речи. 3. Коммуникативные барьеры в общении: компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, различие статуса, давление времени, перегрузка общения; барьеры социально-культурного различия. 4. Речевые барьеры или барьеры непонимания: фонетические, семантические , стилистические, логические.	2 / 1			фронтальный и индивидуальный опрос, собеседование. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 10 Психологические аспекты речевой коммуникации		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			14 / 18	
	ИТОГО	**12 / 4**	**22/ 6**	**74 / 94**	

Примечание: -/- *объем часов соответственно для очной и очно-заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- решение кейсовых заданий;

- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-5.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.

2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.

3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: http://www.gks.ru/).

4. Подготовку к тестированию по темам курса.

5. Ознакомление с материалами заданий.

6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.

7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Речевая коммуникация».

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы в рамках курса «Речевая коммуникация» не предусмотрено.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / О. В. Папкова. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2024. - 160 с. - (Высшее образование). - URL: https://znanium.ru/read?id=434864 (дата обращения: 16.01.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - 978-5-16-100641-2. - Текст : электронный.

2. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Риторика" : для студентов направления подгот. 51.03.01 "Культурология" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Философия, история и правоведение" ; сост. Л. Ю. Лепешкина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 617 КБ, 88 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Lepeshkina_Ritorika_UMP_2017.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

3. Демина, Л. А. Теория и практика аргументации : учеб. пособие / Л. А. Демина ; Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина (МГЮА). - Документ read. - Москва : НОРМА [и др.], 2024. - 272 с. - Практ. задания к курсу. - URL: https://znanium.ru/read?id=444669 (дата обращения: 17.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91768-529-8. - 978-5-16-102029-6. - Текст : электронный.

4. Риторика : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 559 с. - Слов. основ. терминов и понятий. - URL: https://znanium.com/read?id=358523 (дата обращения: 29.05.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03594-4. - Текст : электронный.

5. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учеб. для вузов по специальностям сервиса / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 286 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/read?id=391630 (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-012074-4. - 978-5-16-104783-5. - Текст : электронный.

6. Деловое общение : учеб. пособие по направлениям подгот. "Менеджмент", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр.", "Торговое дело" (уровень бакалавриата) / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=431523 (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

7. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 406 с. - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=431542 (дата обращения: 26.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05167-8. - Текст : электронный.

8. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Деловые коммуникации" : для студентов всех специальностей и направлений высш. проф. образования / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Рус. и иностр. яз." ; сост. О. Ю. Лысова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2014. - 561 КБ, 80 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Lysova_UMP_Delov_kommunikats_2014.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

9. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Деловые коммуникации" : для студентов всех специальностей и направлений высш. проф. образования / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Рус. и иностр. яз." ; сост. О. Ю. Лысова. - Тольятти : ПВГУС, 2014. - 80 с. - 23-10. - Текст : непосредственный.

10. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб. пособие для высш. учеб. заведений по УГС 38.00.00 "Экономика и упр.", 40.00.00 "Юриспруденция" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 320 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов. основ. психол. понятий. - URL: https://znanium.ru/read?id=426206 (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-013292-1. - 978-5-16-106020-9. - Текст : электронный.

11. Русский язык и культура речи : учеб. для вузов по сервис. специальностям 43.00.00 "Сервис и туризм" / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова, О. Н. Лапшина [и др.] ; под ред. О. Я. Гойхмана. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 240 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/read?id=355920 (дата обращения: 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-009929-3. - 978-5-16-101532-2. - Текст : электронный.

12. Энциклопедический словарь-справочник. Выразительные средства русского языка и речевые ошибки и недочеты / под ред. А. П. Сковородникова. - 5-е изд., стер. - Москва : Флинта [и др.], 2017. - 480 с. - ISBN 978-5-89349-502-7 : 600-00. - Текст : непосредственный.

13. Культура устной и письменной речи делового человека : справ.-практикум / Н. С. Водина, А. Ю. Иванова, В. С. Клюев [и др.]. - 22-е изд. - Москва : Флинта [и др.], 2016. - 320 с. - ISBN 978-5-89349-358-0 : 300-00. - Текст : непосредственный.

14. Психология делового общения : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Туризм" и "Гостинич. дело" / А. А. Федулин, Л. А. Ульянченко, Н. Г. Новикова [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. - Документ Adobe Acrobat. - Москва : Федер. агентство по туризму, 2014. - 189 с. - Прил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/kay/Psihologiya_delovogo_obscheniya_v_turizme_i_gostepriimstve.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-4365-0138-3. - Текст : электронный.

15. Руденко, А. М. Психология делового общения : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. "Туризм" и "Гостинич. дело" / А. М. Руденко. - Москва : Дашков и К, 2014. - 264 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Глоссарий. - ISBN 978-5-394-02271-5 : 200-00. - Текст : непосредственный.

16. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Психология делового общения" : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. сервис" ; сост. Т. В. Плотникова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 807 КБ, 88 с. - Глоссарий. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/UMP_Plotnikova_Psihol_del_obsch.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

17. Лазуткина, Е. М. Словарь грамматической сочетаемости слов русского языка : [ок. 600 сочетаний сл.] / Е. М. Лазуткина ; Прогр. "Слов. XXI в.". - Москва : АСТ-Пресс Книга, 2012. - 350 с. - (Малые настольные словари русского языка. Словари XXI века). - ISBN 978-5-462-01146-7 : 229-50. - Текст : непосредственный.

18. Русский язык и культура речи : учеб. для бакалавров : учеб. для вузов / В. И. Максимов, Т. Ю. 18.Волошинова, Е. В. Ганапольская [и др.] ; под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2013. - 382 с. : ил. - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-2533-3 : 245-60. - Текст : непосредственный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru/. – Загл. с экрана.
4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: http://www.gks.ru/ (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	**Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения**		**Шкала оценки уровня освоения дисциплины**		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

***Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.*

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Активная работа на практическом занятии (собеседование)	10	2	20
Подготовка доклада	1	5	5
Подготовка сообщений	4	3	12
Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи)	1	25	25
Выполнение задания в рамках дисциплины	1	10	10
Тестирование по курсу	2	10	20
Творческий рейтинг (написание реферата)	1	8	8
Итого по дисциплине			**100 баллов**

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Понятие, сущность, структура речевой коммуникации.
1. Коммуникативные модели (семиотическая, мифологическая, деконструктивистская, антропологическая, психоаналитическая, философская, прагматическая)
2. Основные элементы речевого коммуникативного акта
3. Формы и типы речевой коммуникации
4. Целевые установки речи
5. Императивные механизмы в речевой коммуникации
6. Ритуальные механизмы в образовательном процессе.

Практическое занятие № 2. Понятие о языке и речи.
1. Язык и речь, отличие речи от языка
2. Понятие, типы языковой нормы
3. Коммуникативная языковая компетенция
4. Речь и мышление
5. Речевая деятельность: понятие, сущность. Продукт речевой деятельности.
6. Виды речевой деятельности
7. Влияние речевой ситуации на речевое взаимодействие

Практическое занятие № 3. Разновидности национального языка и функциональные стили речи.
1. Язык и общество
2. Литературный язык, его функциональные разновидности
3. Понятие диалекта. Территориальные диалекты общенародного русского языка.
4. Просторечие как разновидность общенародного русского языка. Жаргоны.
5. Лексика. Фразеология.

Практическое занятие № 4 Речевая норма и культура речи
1. Понятие речевой нормы
2. Совокупности грамматических норм
3. Совокупность норм литературного произношения
4. Сущностные характеристики культуры речи.
5. Культура речи в деловой коммуникации

Практическое занятие № 5 Совершенствование навыков чтения.
1. Способы чтения
2. Недостатки традиционного чтения
3. Способы устранения недостатков чтения.
4. Интегральный алгоритм чтения, методика его освоения
5. Дифференциальный алгоритм чтения
6. Упражнения, развивающие навыки чтения по дифференциальному алгоритму
7. Способы фиксации прочитанной информации:
- конспектирование,
- составление аннотации,
- составление реферата

Практическое занятие № 6 Совершенствование навыков письменной речи.
1. Особенности составления официально-деловых текстов
2. Составление распорядительных документов
3. Составление организационных документов
4. Факсимильные сообщения и электронная почта
5. Принципы работы с документацией

Практическое занятие № 7 Совершенствование навыков слушания
1. Различие понятий слух и слушание
2. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
3. Определение цели слушания публичного выступления (для чего необходимо слушать?).
4. Принципы эффективного слушания.
5. Правила слушания. (Как слушать?)
6. Принципы конспектирования лекции
7. Слушание в ситуации делового общения (диалога)
8. Упражнения на развитие навыков слушания

Практическое занятие № 8 Совершенствование навыков устной речи
1. Понятие монолога, монологической речи.
2. Структура монолога
3. Мастерство монологической речи.
4. Понятие, сущность диалога, диалогической речи
5. Виды диалогов.
6. Стратегия достижения согласия в устной речи (Правила ведения диалога)
7. Техника речи:
- процесс речеобразования,
- упражнения для тренировки речевого дыхания, дикция,
- упражнения для устранения дефектов дикции, интонация,
- интонационные упражнения, исполнение речи,
- элементы телесных движений в процессе произнесения речи.

Практическое занятие № 9 Этика речевой коммуникации
1. Понятие, сущность этики и этикета
2. Основные этические нормы речевой коммуникации

3. Этика и речь
4. Этика и сфера общения
5. Этика и виды речевой деятельности
6. Речевые тактики в речевой коммуникации

Практическое занятие № 10 Психологические аспекты речевой коммуникации.
1. Основные типы коммуникабельности людей
2. Эго-состояния и речевое общение
3. Невербальные средства общения:
-дистанция (зона);
-мимика,
-поза,
-жесты;
-общение за столом.

Типовые вопросы для собеседования по темам

Тема 1. Понятие, сущность, структура речевой коммуникации.
1. Понятие, структура речевой коммуникации.
2. Формы и типы речевой коммуникации.
3. Составляющие коммуникации.
4. Структурные модели коммуникации.
5. Основные элементы коммуникационного процесса

Тема 2. Понятие о языке и речи.
1. Понятие, функции, разновидности языка.
2. Речь и ее особенности.
3. Особенности использования языка в речи.
4. Основания классификации и общая характеристика форм речи.
5. Речь и мышление
6. Речевая деятельность, ее виды
7. Язык и общество
8. Литературный язык как разновидность национального языка
9. Территориальные диалекты как разновидность национального языка
10. Просторечие как разновидность национального языка
11. Жаргоны как разновидность национального языка
12. Лексика как совокупность слов национального языка
13. Фразеология, использование фразеологизмов в речи
14. Речевая норма
15. Культура речи

Тема 3. Совершенствование основных видов речевой деятельности.
1. Интегральный алгоритм чтения
2. Дифференциальный алгоритм чтения
3. Способы фиксации прочитанной информации
4. Культура чтения
5. Понятие, сущность, виды слушания.
6. Трудности эффективного слушания
7. Уровни слушания
8. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
9. Слушание публичного выступления
10. Слушание в ситуации делового общения
11. Критика в деловой коммуникации. Ее виды, этапы осуществления.

12. Вопросы и ответы на вопросы в деловой коммуникации
13. Формы деловой коммуникации
14. Технология продуцирования письменной речи
15. Особенности составления официально-деловых текстов
16. Понятие, структура монолога, монологической речи
17. Мастерство монологической речи
18. Понятие, сущность диалога.
19. Виды диалога
20. Стратегия достижения согласия в устной речи. Условия диалогового общения.
21. Некоторые сведения о процессе речеобразования. Развитие речевого дыхания
22. Дикция. Устранение дефектов дикции.
23. Интонация. Интонационные упражнения

Тема 4. Этика речевой коммуникации.
1. Этика и речь
2. Этика и сфера общения
3. Этика и виды речевой деятельности

Тема 5. Психологические аспекты речевой коммуникации.
1. Коммуникативные барьеры, возникающие в речевой коммуникации, пути их преодоления
2. Репрезентативная система в деловой коммуникации
3. Психогеометрические характеристики личности
4. Невербальные средства общения
5. Речевые тактики в речевой коммуникации

Типовые тестовые задания
1. Специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности это…

а) язык в) понимание
б) речь г) речевая коммуникация

2. Слова скальпель, алиби, кортик относятся к:

а) историзмам в) профессионализмам
б) неологизмам г) диалектизмам

3. Семантически несвободное сочетание слов, которое воспроизводится в речи как нечто единое с точки зрения смыслового содержания и лексико-грамматического состава это:

а) фразеологизм в) историзм
б) неологизм г) архаизм

4. Порядок речевого поведения, установленный в данном обществе это:

а) этика в) этикет
б) норма г) уступка

5. Отметить средства невербальной коммуникации:

а) ориентация в) внешний вид
б) жесты г) диалог

6. Пиджин - это…

а) структурно-функциональный тип языка, не имеющий коллектива исконных носителей и развившийся путём упрощения языка-источника;
б) любое средство устного общения;
в) любое средство письменного общения;
г) речь людей, составляющих обособленные группы, или людей, которых объединяет общая профессия;

7. Совокупность жаргонных слов, которые составляют слой разговорной лексики, отражающей грубовато-фамильярное, иногда-юмористическое отношение к предмету речи это…

а) жаргон в) койне
б) сленг г) пиджин

8. Человек звонит приятелю, чтобы пригласить его в гости, их разговор можно охарактеризовать как:

а) устную форму, непосредственное общение, диалог с целью убеждения, бытовую беседу;
б) устную форму, опосредованное общение, диалог с целью убеждения, бытовую беседу;
в) устную форму, непосредственное общение, диалог с целью информирования, бытовую беседу;
г) устную форму, непосредственное общение, диалог с целью убеждения, деловую беседу;

9. Внимательное и уважительное выслушивание и принятие того, что говорит собеседник это…

а) пассивное слушание в) внимательное слушание
б) избирательное слушание г) активное слушание

10. Человек слышит то, что хочет услышать при:

а) пассивном слушании в) внимательном слушании
б) избирательном слушании г) активном слушании

Темы докладов и сообщений
1. Из истории культуры спора.
2. Психологические основы делового общения.
3. Конфликт в деловом общении.
4. Искусство спора.
5. Из истории спора.
6. Речевая культура делового человека.
7. Национальные особенности делового общения.
8. Деловой стиль общения.
9. Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении.
10. Диалог в деловой сфере.
11. Социальные институты коммуникации: Паблик Рилейшнз (PR).

12. Управление – наука или искусство?
13. Искусство комплимента в деловой сфере.
14. Типы «трудных» людей и приемлемые варианты общения с ними.
15. Коммуникативная стратегия этикетного взаимодействия.
16. Логическая структура текста.
17. Искусство слушать.
18. Невербальные средства общения при создании рекламных образов.
19. Риторика древности и наших дней.
20. Специфика риторической аргументации.
21. Культура делового общения.

Темы рефератов

1. Значение речевой культуры человека в создании его имиджа.
2. Речевое общение и социальные роли говорящих.
3. Взаимодействие оратора с аудиторией.
4. Риторика в тоталитарном обществе.
5. Риторические особенности речевого поведения политических лидеров (по персоналиям).
6. Культура делового общения.
7. Особенности речевого поведения в сфере делового общения.
8. Особенности дискутивно-полемической речи (на материале телевизионных передач «Культурная революция», «К барьеру»).
9. Текст как единица культуры.
10. Психологические аспекты восприятия текста.
11. Профессиональная интуиция.
12. Роль профессионального опыта в выдвижении интуитивных доводов.
13. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности.
14. Использование в профессиональной деятельности знаний о закономерностях формирования волевого поведения.
15. Культурная компетенция и ее основные компоненты.
16. Конфликты в процессе коммуникации.
17. Толерантность в межкультурной коммуникации.
18. Способы преодоления межкультурных конфликтов
19. Речевые барьеры и пути их преодоления.
20. Барьеры непонимания и пути их преодоления

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

ПК-3. Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами в сфере туризма и гостеприимства

1. Что такое речевая коммуникация и какова её основная роль в профессиональной деятельности?
2. Какие основные компоненты входят в структуру речевой коммуникации?
3. Какие виды речевой коммуникации существуют?
4. В чём заключается отличие межличностной и массовой коммуникации?
5. Что такое устная коммуникация и какие её особенности?
6. Что такое письменная коммуникация и какие её ключевые свойства?
7. Какие модели коммуникации вы знаете и как они описывают процесс передачи информации?
8. Какую роль играют вербальные и невербальные элементы в общении?
9. Что такое интонация и как она влияет на смысл произносимого сообщения?
10. Как жесты и мимика дополняют устную речь в деловом общении?
11. Какие функции выполняет обратная связь в коммуникационном процессе?
12. Что такое активное слушание и почему оно важно в деловом общении?
13. Какие барьеры могут возникать при речевой коммуникации и как их преодолевать?
14. Какие приёмы используются для усиления выразительности речи?
15. В чём состоят особенности построения монолога и диалога?
16. Что такое публичное выступление и какие его основные этапы?
17. Какие ошибки чаще всего допускаются при подготовке деловой речи?
18. Как структурировать речь для проведения успешной презентации?
19. Какие приёмы аргументации используются для убеждения аудитории?
20. Как влияет риторика на эффективность делового общения?
21. Что такое речевой этикет и почему он важен в профессиональной среде?
22. Какие нормы соблюдения речевого этикета актуальны в деловой коммуникации?
23. Каковы особенности официально-делового стиля речи?
24. В чём разница между разговорной и официальной речью?
25. Что такое деловая переписка и какие её основные требования?
26. Как правильно составлять официальные документы и деловые письма?
27. Какие методы используются для развития навыков устной речи?
28. Как улучшить дикцию и управлять интонацией при публичном выступлении?
29. Какие упражнения способствуют развитию навыков эффективного чтения?
30. Каковы основные методы закрепления прочитанного материала (конспектирование, составление аннотаций, рефератов)?
31. Что такое алгоритмы чтения и в чем их разница (интегральный и дифференциальный)?
32. Какие факторы влияют на качество слушания в деловом общении?
33. Что такое активное слушание и как его применять на практике?
34. Какие этапы включает процесс эффективного слушания при деловом общении?
35. Какие виды речевых выступлений существуют и чем они отличаются?
36. Как подготовиться к участию в деловой дискуссии или совещании?

37. Какие принципы помогают обеспечить ясность и логичность изложения мысли в устной речи?
38. Что такое структура делового выступления и какие её основные части?
39. Какие приёмы используются для привлечения внимания аудитории во время презентации?
40. Какую роль играют визуальные средства (слайды, графики) в поддержке речевого сообщения?
41. Что такое публичная риторика и какие её отличительные черты?
42. Какие методы используются для повышения выразительности письменной речи?
43. Как правильно оформлять деловые документы с точки зрения языка и стиля?
44. Что такое стиль деловой переписки и чем он определяется?
45. Какие современные цифровые инструменты используются для организации письменной коммуникации?
46. Каковы особенности электронного делового общения по электронной почте и в мессенджерах?
47. Какова роль социальных сетей в современной деловой коммуникации?
48. Что такое корпоративный имидж и как он формируется через речь?
49. Какие приёмы используются для создания убедительной рекламной речи?
50. Как осуществляется коммуникация в условиях межкультурного взаимодействия?

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

1. Какие особенности имеет межкультурная коммуникация в деловой среде?
2. Как адаптировать речь с учётом национальных и культурных различий собеседников?
3. Что такое коммуникативная компетентность и как её развивать?
4. Какие навыки необходимы для эффективного выступления перед аудиторией?
5. Какую роль играет публичное выступление в формировании профессионального имиджа?
6. Каковы основные принципы подготовки к деловой встрече и переговорам?
7. Какие формы и методы деловой коммуникации наиболее эффективны в гостиничном бизнесе?
8. Как обеспечить конструктивное общение в группе при проведении совещаний?
9. Что такое фрейминг и как он используется для структурирования сообщения?
10. Какова роль цифровых технологий в организации речевой коммуникации?
11. Какие средства онлайн-коммуникаций используются для проведения вебинаров и видеоконференций?
12. Как организовать взаимодействие в условиях удалённой работы?
13. Что такое коммуникативные сети и как они влияют на информационный обмен?
14. Как обеспечить корректное использование профессионального жаргона в деловом общении?
15. Какие приёмы используются для создания позитивного имиджа через речь?
16. Что такое сторителлинг и как его применять в деловой презентации?
17. Как структурировать рассказ для удержания внимания аудитории?
18. Какие методы используются для подготовки аргументированного ответа в деловой дискуссии?
19. Что такое деловая аргументация и каковы её основные приёмы?
20. Какие особенности имеют переговоры в условиях делового общения?
21. Каковы основные этапы переговорного процесса?
22. Что такое стратегия переговоров и как её разрабатывать?
23. Какие методы убеждения используются в переговорном процессе?
24. Какова роль эмоционального интеллекта в речевой коммуникации?

25. Как контролировать свои эмоции во время деловых переговоров?
26. Какие методы используются для оценки эффективности устного выступления?
27. Как проводить самоанализ после публичного выступления?
28. Какие критерии оценки применяются для анализа письменных документов?
29. Что такое коррекция речевых ошибок и как её проводить?
30. Как совершенствовать технику речи через регулярную практику?
31. Какие упражнения рекомендуются для улучшения ритмичности и мелодичности речи?
32. Что такое пауза в речи и как её правильно использовать?
33. Как обеспечить логическую связность между частями выступления?
34. Какие средства используются для усиления эмоционального воздействия речи?
35. Что такое контекстуальная коммуникация и как она влияет на восприятие сообщения?
36. Каковы принципы построения эффективного диалога в деловой среде?
37. Какие методы используются для поддержания продуктивного диалога на совещаниях?
38. Что такое фасилитация и как она применяется в групповом общении?
39. Как организовать работу модератора на деловом мероприятии?
40. Какие навыки необходимы для успешного ведения дебатов?
41. Что такое аргументированная критика и как её правильно проводить?
42. Какова роль обратной связи в совершенствовании речевой коммуникации?
43. Какие цифровые инструменты помогают анализировать и улучшать речь?
44. Как используется аналитика данных для оценки эффективности коммуникаций?
45. Что такое контент-стратегия в рамках корпоративных коммуникаций?
46. Какие методы используются для разработки корпоративного стиля общения?
47. Как влияет использование социальных медиа на деловую коммуникацию?
48. Какие особенности имеет коммуникация в кризисных ситуациях?
49. Какова роль лидера в организации эффективного коммуникативного процесса?
50. Какие перспективы и современные тенденции наблюдаются в развитии речевой коммуникации в профессиональной сфере?