

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И КУЛЬТУРА РЕЧИ
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.01 «СЕРВИС»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир
2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является совершенствование речевой культуры студентов, развитие навыков эффективной речевой коммуникации, особенно в учебно-научной и деловой сферах деятельности.

Задачи:

- способствовать формированию у обучающихся понимания основ деловой коммуникации,
- освоения коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста,
- сформировать самостоятельный эффективный коммуникативный стиль, умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи» относится к обязательной части учебного плана по направлению 43.03.01 «Сервис».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций).

Формируемые компетенции (код, содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на государственном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.	<i>Знает:</i> - понятия литературный язык и литературная норма, функциональные стили; <i>Умеет:</i> - выражать свои мысли устно и письменно на родном языке в разных стилях русского литературного языка; <i>Владеет:</i> - нормами русского литературного языка.	Тестовые вопросы Практико-ориентированные задания Дискуссия

	<p>УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном языке в ситуации деловой коммуникации.</p>	<p><i>Знает:</i> - основные принципы деловой коммуникации;</p> <p><i>Умеет:</i> - строить текст в официально-деловом стиле русского литературного языка;</p> <p><i>Владеет:</i> - навыками написания текстов в разных жанрах официально-делового стиля русского литературного языка;</p>	<p>Тестовые вопросы Практико-ориентированные задания Дискуссия</p>
	<p>УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном языке, опыт общения на государственном языке.</p>	<p><i>Знает:</i> - специфику деловой коммуникации, риторические приемы ведения дискуссий, основные способы аргументации.</p> <p><i>Умеет:</i> - доказывать свою точку зрения, ссылаться на источники, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме в соответствии с языковыми нормами.</p> <p><i>Владеет:</i> - приемами успешной коммуникации в коллективном и межличностном общении, навыками участия в дискуссии, диспуте.</p>	<p>Тестовые вопросы Практико-ориентированные задания Дискуссия</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Культура речи и литературный язык. Современная концепция культуры речи.	1	1-2	2	2			10	
2	Нормы русского языка	1	3-6	4	4			10	рейтинг-контроль 1
3	Основы ораторского искусства	1	7-9	2	2			10	
4	Функциональные стили русского языка	1	10-12	2	2			10	рейтинг-контроль 2
5	Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры. Конфликтные ситуации в коммуникации.	1	13-14	4	4			10	
6	Деловая переписка. Правила оформления документов.	1	15-16	2	2			12	
7	Речевой этикет. Особенности делового этикета.	1	17-18	2	2			10	рейтинг-контроль 3
Всего за 1 семестр:				18	18			72	
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				18	18			72	Зачет

**Тематический план
форма обучения – заочная (3 года 6 мес.)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Культура речи и литературный язык. Современная концепция культуры речи.	1	1-2					15	
2	Нормы русского языка	1	3-6					15	
3	Основы ораторского искусства	1	7-9					15	
4	Функциональные стили русского языка	1	10-12					15	
5	Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры. Конфликтные ситуации в коммуникации.	1	13-14					18	
6	Деловая переписка. Правила оформления документов.	1	15-16					15	
7	Речевой этикет. Особенности делового этикета.	1	17-18					15	
Всего за 1 семестр:								108	Зачет (переаттестовано)
Наличие в дисциплине КИ/КР									
Итого по дисциплине								108	Зачет (переаттестовано)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Культура речи и литературный язык. Современная концепция культуры речи

Содержание темы. Современная теоретическая концепция культуры речи. Формы существования языка. Устная и письменная речь. Понятие культуры речи. Литературный язык. Исторические основы нормализации русского языка. Стили и разговорная речь. Стили и язык художественной литературы. Схема коммуникативного процесса. Основные соотношения: речь – язык; речь – мышление; речь-действительность. Соотношение

понятий язык – речь. Виды речевой деятельности и их разновидности. Понятие общения. Лексикография.

Тема 2. Нормы русского языка

Содержание темы. Правильность - центральное понятие культуры речи. Нормативность русского языка. Понятие нормы. Типология норм. Понятие вариантности. “Старшая” и “младшая” нормы произношения. Основные орфоэпические нормы. Нормы ударения. Речевые ошибки, вызванные нарушением критериев лексической нормы, и способы их устранения. Употребление слова в несвойственном ему значении. Нарушение лексической сочетаемости. Употребление многозначных слов. Употребление омонимов, паронимов, синонимов. Использование заимствованных слов. Использование фразеологических средств в письменной и устной речи. Употребление форм рода имен существительных. Категория одушевленности – неодушевленности имен существительных. Варианты окончаний падежей имени существительного. Краткие и полные формы прилагательного. Формы сравнения имен прилагательных. Склонения количественных числительных. Употребление собирательных числительных. Склонение составных числительных. Трудные случаи употребления местоимений. Глагол: образование, употребление. Проблемные глагольные категории. Трудности употребления некоторых форм глагола (причастия, деепричастия). Синтаксис словосочетаний. Синтаксис простого и сложного предложения. Порядок слов в предложении. Согласование подлежащего и сказуемого. Согласование определений и приложений.

Тема 3. Основы ораторского искусства

Содержание темы. Из истории ораторского искусства: от античности до современной риторики. Риторические навыки и умения. Подготовка к публичным выступлениям. Композиция речи. Приемы привлечения внимания слушателей. Ораторская речь, ее особенности. Приемы ораторской речи. Критическое выступление. Культура общения со слушателями. Приветственное слово. Организация и ведение собраний, конкурсов, сборов.

Тема 4. Функциональные стили русского языка

Содержание темы. Понятие «стиль». Система стилей русского языка. Разные точки зрения на классификацию стилей. Взаимодействие разговорного и книжных стилей. Понятие подстиля, жанра. Научный стиль речи: сфера и условия функционирования. Языковые особенности научного стиля. Норма в терминологии. Специфика использования элементов различных языковых уровней в научной речи. Научный стиль в его устной и письменной разновидности: учебник, научная монография, статья, тезисы, аннотация, рецензия, резюме. Конспект. Приёмы и правила конспектирования. Структурно-смысловые компоненты и языковые средства, оформляющие аннотацию, рецензию, реферат. Официально-деловой стиль речи: общая характеристика официально-делового стиля. Языковые особенности стиля. Официально деловой стиль, его жанровое разнообразие. Основные виды деловых и коммерческих документов. Языковые формулы официальных документов. Официально-деловая письменная речь. Культура составления деловых писем.

Публицистический стиль речи: общественно-публицистический стиль. Отбор языковых средств в публицистическом стиле. Публицистический стиль в его устной и письменной разновидности. Культура разговорной речи: разговорная речь. Разграничение разговорности и просторечия. Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского языка и условия её функционирования. Роль внеязыковых факторов.

Художественный стиль: понятие художественного стиля. Сфера функционирования. Жанры. Языковые особенности художественного стиля. Выразительные средства, типы тропов и фигур. К вопросу о соединении языковых средств других стилей.

Тема 5. Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры. Конфликтные ситуации в коммуникации

Содержание темы. Приемы ускорения принятия деловых решений. Основные правила поведения на совещании. Способы преодоления сложных эмоциональных

состояний. Определение понятия «круглый стол». Этапы переговорного процесса. Основные методы ведения переговоров. Что такое интервью, каковы его основные типы? Основные правила делового телефонного разговора. Понятие презентации. Основные правила создания демонстрационного средства для успешной презентации. Понятию «видеоконференция». Характеристики присущие спору как разновидности деловой коммуникации. Основные законы аргументации. Типичные ошибки в аргументации. Основные логические методы аргументирования. Основные стили поведения в конфликтной ситуации. Принципы необходимые в руководстве при разрешении конфликта. Основные средства для профилактики конфликтов. Способы психологической защиты в конфликтной ситуации. Как правильно выслушивать критику? Причины возражений и замечаний. Основные методы нейтрализации замечаний.

Тема 6. Деловая переписка. Правила оформления документов

Содержание темы. Правила составления писем. Специфика оформления входящих и исходящих писем. Роль организационных документов в деловом общении. Виды документов, относящиеся к распорядительным. Информационно-справочные документы. Типичные ошибки при составлении резюме.

Тема 7. Речевой этикет. Особенности делового этикета

Содержание темы. Речевая деятельность. Структура речевой деятельности. Виды речевой деятельности. Слушание как наиболее сложный вид речевой деятельности. Уровни слушания. Говорение. Принципы речевого поведения. Активное чтение. Композиция текста. Классификация споров: дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения. Спор как форма организации человеческого общения в древности и современности. Способы убеждения оппонента. Выявление стратегии и тактики аргументации. Умение отвечать на вопросы. Тактика нейтрализации замечаний. Уловки в споре. Проблемы этики и этикета в ситуации спора. Речевой этикет: правила, знаки. Вербальные и невербальные средства общения: определение понятий и соотношение в повседневном общении. Мимика, жесты, кинесика. Особенности делового этикета.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Культура речи и литературный язык. Современная концепция культуры речи.

Современная теоретическая концепция культуры речи. Понятие культуры речи. Литературный язык. Соотношение понятий язык – речь. Выполнение упражнений.

Тема 2. Нормы русского языка.

Правильность - центральное понятие культуры речи. Отражение литературной нормы в словарях и справочниках различного типа. Орфоэпические нормы. Ненормативное ударение в употреблении слов и их форм как средство выразительности. Лексические нормы и их нарушения. Понятие морфологической нормы. Трудные случаи употребления частей речи. Особенности синтаксических норм. Порядок слов в предложении. Выполнение упражнений. Работа с текстами, в которых необходимо найти нарушения норм.

Тема 3. Основы ораторского искусства.

История ораторского искусства. Структура ораторской речи. Подготовка речи и выступление. Анализ текстов разных типов: выявление тезиса, смысловых моделей, доводов. Подготовка к созданию собственного текста.

Тема 4. Функциональные стили русского языка.

Система стилей русского языка. Особенности научного стиля. Особенности официально-делового стиля. Особенности публицистического стиля. Стили и разговорная речь. Стили и язык художественной литературы. Работа с текстами разных стилей.

Тема 5. Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры. Конфликтные ситуации в коммуникации

Определение понятия «устная коммуникация». Деловая беседа, ее цели и функции. Стили передачи информации. Деловое совещание. Переговорный процесс. Определение понятия «конфликт». Профилактика конфликтных ситуаций. Конструктивная и неконструктивная критика. Работа с упражнениями. Проигрывание ситуаций устных коммуникаций в деловой сфере.

Тема 6. Деловая переписка. Правила оформления документов

Определение понятия «деловая переписка». Виды писем в деловой переписке. Резюме и основные правила его составления. Написание документов.

Тема 7. Речевой этикет. Особенности делового этикета.

Речевой этикет, его функции. Этика речевого общения и этикетные формулы. Специфика делового этикета. Вербальные и невербальные средства общения: определение понятий и соотношение в повседневном общении. Разбор моделей общения с использованием речевого этикета, разбор моделей с использованием делового этикета

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль №1.

1. Язык – это...

1. средство человеческого общения
2. орудие познания человека
3. инструмент мышления человека
4. знаковая система
5. все выше перечисленное

2. «...понимается владение нормами русского языка, в его устной и письменной форме, при котором осуществляется выбор и организация языковых средств, позволяющих в определенной ситуации общения и при соблюдении этики общения обеспечить необходимый эффект в достижении поставленных задач коммуникации».

Так определяется...

1. норма
2. культура речи
3. речь
4. литературный язык

3. Наука, занимающаяся теорией и практикой составления словарей, называется...

1. лексикология
2. лексика
3. лексикон
4. лексикография
5. наука о словарях

4. Каким словарем необходимо воспользоваться для того, чтобы узнать значение слова «релятивный», «пролонгировать»:

1. толковым словарем

2. словарем иностранных слов
3. словарем синонимов
4. орфоэпическим словарем
5. этимологическим словарем

5. Отметьте неверные высказывания.

1. Орфоэпическая норма регламентирует словоупотребление.
2. Орфоэпическая норма регламентирует ударение.
3. Орфоэпическая норма регламентирует употребление падежных форм.
4. Орфоэпическая норма регламентирует произношение.
5. В пределах литературной нормы имеется некоторое количество вариантов ударений.

6. В каком ряду пар слов ударение падает верно.

1. Алфавит, пуловер
2. Дремота, кухонный
3. Валовой, обеспечение
4. Газопровод, диспансер
5. Вручить, договор

7. Укажите, в каких словах буквенное сочетание «чн» следует произносить [шн].

1. Цветочный
2. Пустячный
3. Яичница
4. Подсолнечное масло
5. Скучно

8. Отметьте те слова, в которых выделенный гласный произносится как безударный [о].

1. Бордовый
2. Бордо
3. Оазис
4. Бокал
5. Концерт

9. Отметьте неверные высказывания.

1. Для уточнения лексической сочетаемости можно воспользоваться «Орфоэпическим словарем».
2. При выборе слова из ряда синонимов следует учитывать их функционально-стилистическую окраску.
3. Тавтология – это употребление в речи логически излишних однокоренных слов.
4. Плеоназм – это употребление в речи логически излишних однокоренных слов.
5. Расщепление сказуемого – это один из видов многословия (например: проверить – проводить проверку) .

10. Слова "вид" (на море) и "вид" (глагола) –

1. синонимы
2. антонимы
3. омонимы
4. паронимы
5. многозначность

11. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются

1. деструкцией;
2. диссонансом;
3. шумом;
4. дисгармонией

12. Создатель сообщений - это

1. получатель;
2. источник;
3. код;
4. канал

13. Интерактивная сторона общения состоит в:

1. обмене информацией между людьми;
2. в организации взаимодействия между людьми;
3. включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению

14. Стиль коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий

1. обвинительный стиль;
2. директивный стиль;
3. стиль убеждения;
4. стиль разрешения проблемы

15. Сообщение состоит из:

1. вербальных символов;
2. вербальных и невербальных символов;
3. невербальных символов

Рейтинг-контроль №2

1. Отметьте неверные высказывания:

1. Морфологическая норма регламентирует использование форм слова.
2. Морфологическая норма регламентирует произношение.
3. Нагромождение местоимений создает неясность текста.
4. Краткие формы прилагательных имеют преимущественно книжную стилистическую форму.
5. В официально-деловой и книжной речи для обозначения профессий употребляются слова мужского рода.

2. Отметьте словосочетания, в которых существительное в Р.п. может иметь вариантное окончание -у/-ю.

1. Выпить чая.
2. Стакан чая.
3. Производство чая.
4. Стакан индийского чая.
5. Ложка меда.

3. "Покойник" грамматически является существительным

1. неодушевленным
2. одушевленным

4. Слово "шимпанзе":

1. общего рода
2. среднего рода
3. мужского рода
4. женского рода

5. Правильно сказать:

1. нет носков
2. нет носок

6. Прилагательное в словосочетании "железный замок" является:

1. качественным
2. относительным
3. притяжательным

7. Найдите ошибки в образовании сравнительной степени имени прилагательного.

1. Краски, благодаря солнцу, выглядят еще более отчетливо, ярко.
2. Шекспира следует изучать в школе более глубже.
3. Зоценко обратил внимание на недостатки в обществе, более раньше, чем другие.
4. Этот рассказ был написан довольно рано.
5. В последнее время я стал читать книги внимательнее.

8. В каком слове нет грамматической ошибки?

1. тоскуешь по ним
2. об том доме
3. у ей
4. в сколько домах

9. Укажите верную форму числительного «двести» в Т.в.п.

1. двухсот
2. двумстам
3. двумястами
4. о двухстах
5. двести

10. "Сдаться" – глагол:

1. совершенного вида
2. несовершенного вида
3. двувидовой глагол

11. Инструкции по выполнению работ относятся к:

1. направленным вниз каналам коммуникаций;
2. направленным вверх каналам коммуникации;
3. горизонтальным коммуникациям;
4. неформальным коммуникациям

12. Коммуникационные сети в которых тупики и контролеры либо отсутствуют, либо могут быть обойдены:

1. открытые;
2. замкнутые;

3. комбинированные

13. К открытой коммуникационной сети относится:

1. сеть типа «Шпора»;
2. сеть типа «Круг»;
3. сеть типа «Колесо»;
4. сеть типа «Змея»

14. Человек, который чаще чем другие члены организации, контактирует с внешней средой, выполняет коммуникативную роль:

1. сторож;
2. связной;
3. лидер мнений;
4. космополит

15. Попытка логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках

1. идентификация;
2. эмпатия;
3. рефлексия

Рейтинг-контроль № 3

1. « ... высокая степень мастерства публичного выступления, искусное владение словом.» Так понимается...

1. риторика
2. красноречье
3. ораторское искусство
4. культура речи

2. «Риторика – как искусство убеждать» понималась...

1. в средние века
2. в античности
3. в современном мире
4. в эпоху Возрождения

3. Укажите кто не является оратором Др. Греции:

1. Сократ
2. Аристотель
3. Цицерон
4. Платон

4. Автор трактата «De oratore» («Оратор») является ...

1. Цицерон
2. Сократ
3. Квинтилиан
4. Демосфен

5. Логографы – это ...

1. древнегреческие декламаторы, исполнявшие на праздниках, пирах и состязаниях эпические поэмы (преимущественно Гомера) без музыкального сопровождения.

2. афинские составители судебных речей от имени клиентов применительно к их характеру, образованности и т. п. – для личных выступлений сторон на суде.

3. заказчики речей с целью публичного их произнесения на форуме.

6. В каком веке зарождается ораторское искусство в России, с чем это было связано?

1. в X веке и связано с появлением в Древней Руси двух жанров: учительное и торжественно-хвалебное.

2. в XVIII веке и связано с работами М.В. Ломоносова.

3. в XIX век и связано с формированием русского судебного красноречия в России.

4. в XX веке и связано с возросшим интересом к проблемам ораторского искусства в нашей стране.

7. При подготовки речи выступления, какого этапа не существует:

1. Меморио

2. Диспозиция

3. Элокуция

4. Инвестиция

5. Акциио

8. Какие из перечисленных видов красноречья относятся к социально-бытовому роду:

1. речи депутатов, доклад на социально экономическую, социально-политическую тему

2. лекция в ВУЗе, научный доклад, обзор

3. юбилейные, поминальные речи

4. речи прокурора и адвоката

5. проповедь, речь на соборе

9. В структуру ораторского выступления не входят части:

1. Зачин

2. Вступление

3. Основная часть

4. Заключение

5. Концовка

6. Все выше перечисленные части входят

10. «Публичный спор, целью которого является сопоставление разных точек зрения с целью правильного нахождения решения спорного вопроса» - это...

1. диспут

2. дискуссия

3. дебаты

4. полемика

11. Прием начала беседы, позволяющий кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы:

1. прием прямого подхода;

2. прием снятия напряженности;

3. прием зацепки

12. К спекулятивным методам аргументации относится:

1. метод извлечения выводов;

2. метод противоречия;

3. метод сравнения;

4. техника изменения направления

13. Более эффективным методом ведения коммерческих переговоров является:

1. метод принципиальных переговоров;
2. метод позиционного торга

14. Деловые совещания, которые ведутся в диалоговом режиме, когда руководитель задает вопросы каждому участнику и получает ответы на них:

1. диктаторские;
2. автократические;
3. сегрегативные;
4. дискуссионные;
5. свободные

15. Участник совещаний, который упрямо ни с кем не соглашается, приводит примеры из личного опыта, возвращается к вопросам, которые уже решены:

1. блокировщик;
2. агрессор;
3. доминирующий;
4. удалившийся

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)

Вопросы к зачету.

1. Три составные части понятия культуры речи, их содержание.
2. Функции языка.
3. Язык и речь, отличие языка от речи.
4. Признаки литературного языка и литературной нормы.
5. Русский язык среди других славянских языков.
6. Роль М.В. Ломоносова в развитии литературного языка.
7. Языковые особенности научного стиля.
8. Языковые особенности официально-делового стиля.
9. Особенности публицистического стиля.
10. Особенности разговорного стиля.
11. Особенности художественного стиля (языка художественной литературы).
12. Этапы подготовки устного выступления.
13. Критерии оценки устного выступления.
14. Логико-композиционная стройность выступления.
15. Способы речевого воздействия на аудиторию.
16. Основные методы доказательства и изложения материала.
17. Типология аргументов.
18. Типология выразительных средств.
19. Языковые средства выразительности.
20. Взаимоотношения оратора и аудитории.
21. Приемы привлечения, поддержания и восстановления утраченного внимания.
22. Дискурс; речевое событие; речевая ситуация.
23. Основные этапы осуществления речевой деятельности для адресата и адресанта.
24. Принцип кооперации Г. Грайса. Принцип вежливости Дж. Лича.
25. Слушание нерелексивное и релексивное. Приемы релексивного слушания.
26. Стратегия и тактика проведения деловых бесед и переговоров.

27. Культура делового телефонного разговора.
28. Язык и стиль распорядительных документов, коммерческой корреспонденции, справочно-информационной документации.
29. Орфоэпические нормы русского языка.
30. Особенности русского ударения.
31. Род аббревиатур и сложносоставных слов.
32. Род несклоняемых заимствований.
33. Синонимы и антонимы
34. Омонимы и паронимы. Их отличие.
35. Архаизмы и историзмы. В чем их отличие?
36. Процессы общения как социально-психологический механизм воздействия в профессиональной деятельности.
37. Сущность понятий «коммуникаций», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
38. Теория коммуникации.
39. Элементы коммуникативного процесса.
40. Способы передачи информации. Требования к формируемым информационным материалам.
41. Виды обмена информацией в коммуникативных процессах. Общение как коммуникативный процесс.
42. Критерии оценки эффективности коммуникативного процесса. Виды аргументации в межличностных коммуникациях.
43. Основные функции деловой беседы. Виды бесед. Эффективность делового разговора.
44. Типы совещаний. Процесс подготовки деловых совещаний.
45. Пресс-конференция. Специфика проведения пресс-конференций.
46. Критерии определения эффективности ведения переговоров. Стили ведения переговоров. Принципы ведения переговоров.
47. Цели презентации. Подготовка презентации. Требования к ведущему презентацию.
48. Самопрезентация. Значение одежды для самопрезентации.
49. Документационное обеспечение деловой коммуникации.
50. Средства коллективной работы в компьютерных сетях.
51. Современные методы обработки деловой информации и корпоративных информационных систем.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Темы докладов:

1. Риторика и культура речи.
2. Культура речи и литературный язык.
3. Современная концепция культуры речи.
4. Орфоэпические нормы русского языка.
5. Акцентологические нормы русского языка.
6. Лексические нормы русского языка.
7. Морфологические нормы русского языка.
8. Особенности синтаксических норм русского языка.
9. Риторика. Структура ораторской речи.
10. Риторика. Подготовка ораторской речи.
11. Система стилей русского языка.
12. Стили и разговорная речь.
13. Стили и язык художественной литературы.
14. Научный стиль речи.
15. Официально-деловой стиль речи.

16. Культура делового общения: мастерство беседы, диалога, спора.
17. Стратегия и тактика проведения деловых бесед.
18. Стратегия и тактика проведения переговоров.
19. Культура делового телефонного разговора.
20. Коммуникативные качества речи.
21. Речевой этикет.
22. Разговорная речь.
23. Спор.
24. Спор как форма организации человеческого общения в древности и современности.
25. Вербальные – невербальные средства общения.
26. Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении.
27. Бизнес-этикет.
28. Этикет телефонных переговоров.
29. Факсимильная переписка
30. Электронные письма.

Контроль за выполнением самостоятельной работы студентов осуществляется в ходе практических занятий и рейтинг-контроля. Учебно-методическое обеспечение указано в пунктах 6.1. и 6.2. данной рабочей программы

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература*		
1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9.	2021	https://znanium.com/catalog/product/1231996.html
2. Мальханова, И. А. Деловое общение: учебное пособие для вузов / Мальханова И. А. - 6-е изд., испр. и доп. - Москва: Академический Проект, 2020. - 246 с. - ISBN 978-5-8291-2767-1.	2020	https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127671.html
3. Зимняя, И. А. Коммуникативная компетентность, речевая деятельность, вербальное общение / И. А. Зимняя, И. А. Мазаева, М. Д. Лаптева; под ред. И. А. Зимней. - Москва: Аспект Пресс, 2020. - 400 с. - ISBN 978-5-7567-1093-9.	2020	https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756710939.html
4. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического	2019	https://bibli-online.ru/bcode/444387

бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — ISBN 978-5-534-11058-6		
Дополнительная литература		
1. Егоршин, А. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / А. П. Егоршин. - 4-е изд., перераб. - Нижний Новгород: НИЭМ, 2020. - 320 с. - ISBN 978-5-901335-55-0.	2020	https://znanium.com/catalog/product/1240729.html
2. Измайлова, М. А. Деловое общение: учебное пособие / Измайлова М. А. - 5-е изд., стер. - Москва: Дашков и К, 2020. - 252 с. - ISBN 978-5-394-03754-2	2020	https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394037542.html
3. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — ISBN 978-5-9916-3044-3.	2019	https://biblio-online.ru/bcode/425851

6.2. Интернет-ресурсы

1. <http://www.gramota.ru/slovari/online/>
2. <https://www.slovari.ru>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составили: доцент Корнилов Н.В. 1/2025

Рецензент (представитель работодателя) Е.А. Кузнецова, к.ф.н., доц. кафедры философии, истории, права и межкультурной коммуникации Владимирского филиала Финансового университета Кузнецова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры журналистики, рекламы и связей с общественностью

Протокол № 11 от 30.06.21 года

Заведующий кафедрой Латышева Ж.В. Латышева

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии Краснова М.В.