

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по образовательной
деятельности

_____ М.О. Тяпкин

Технологии делового общения и культура речи
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Общего и русского языкознания**

Учебный план СКСиТ43.03.01_2024.plx
43.03.01 Сервис

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачеты 1
аудиторные занятия	48	
самостоятельная работа	60	

Программу составил(и):
кфилн, Доц., Воронец М.В. _____

Рабочая программа дисциплины
Технологии делового общения и культура речи

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана 43.03.01 Сервис (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.03.2024, протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Общего и русского языкознания

Протокол № 8 от 03.05.2024 г.
Срок действия программы: 2024-2029 уч.г.
Зав. кафедрой Винокурова М. А.

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
Неделя	14 5/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	24	24	24	24
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	60	60	60	60
Итого	108	108	108	108

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1.1	сформировать технику публичных выступлений, начиная с этапа подготовки речи и заканчивая исполнительским мастерством, для дальнейшей профессиональной деятельности

1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.2.1	сформировать представление о риторическом каноне, методах подготовки выступления, технике речи;
1.2.2	
1.2.3	научить анализировать коммуникативную ситуацию и особенности аудитории, взаимо-действовать с аудиторией;
1.2.4	
1.2.5	научить выступать на публике в соответствии с нормами речевой культуры, невербаль-ной коммуникации и т. д.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Знания школьного курса "Русского языка".
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Деловые и межкультурные коммуникации на иностранном языке
2.2.2	Основы режиссерской деятельности и актерского мастерства
2.2.3	Психология делового общения в туризме
2.2.4	Технология экскурсионной деятельности
2.2.5	Производственная практика: исследовательская практика
2.2.6	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.7	Производственная практика: преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-4.1: выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	
УК-4.2: использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	
УК-4.3: ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	основы работы с речью на каждом этапе подготовки (и выступления);
3.1.2	2) типы слушателей;
3.1.3	3) типы аудитории;
3.1.4	4) особенности деловой коммуникации
3.1.5	5) вербальные и невербальные средства коммуникации.
3.2	Уметь:
3.2.1	строить речь в соответствии с целями речи, типом аудитории и другими коммуникативными обстоятельствами;
3.2.2	2) анализировать аудиторию и коммуникативные обстоятельства;
3.2.3	3) вести диалогическое общение.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками написания речи;
3.3.2	2) навыками публичного выступления.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература
	Раздел 1. Основы современной риторики				

1.1	Принципы современной риторики. Риторика в современной школе. /Лек/	1	16	УК-4.1	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Э1
1.2	Риторический канон /Пр/	1	12	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Э1
1.3	Инвенция, диспозиция, элокуция, мемория, акцио гипокризис /Ср/	1	30	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.3 Э1
	Раздел 2. Основы мастерства публичного выступления				
2.1	Работа с разными типами аудитории /Пр/	1	12	УК-4.1 УК-4.2	Л1.2Л2.2 Э1
2.2	Работа с разными типами аудитории /Лек/	1	8		
2.3	Типология слушателей, виды аудиторий /Ср/	1	26	УК-4.1 УК-4.2	Л1.2Л2.2 Э1
	Раздел 3. Зачёт				
3.1	/Зачёт/	1	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

УК-4.1: выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами: Вопросы для самоконтроля, вопросы для устного опроса, задания для практических, выступление на тему «Достопримечательности Алтайского края», вопросы для итогового контроля.

УК-4.2: использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках: Задания для практических занятий, выступление на тему «Достопримечательности Алтайского края».

УК-4.3: ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках: Выступление на тему «Достопримечательности Алтайского края».

УК-4.4: демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: задания для семинарских занятий, задания для практических занятий, выступление на тему «Достопримечательности Алтайского края».

- внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям.

- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;

- критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуации взаимодействия.

УК-4.5: демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно: задания для семинарских занятий, задания для практических занятий, выступление на тему «Достопримечательности Алтайского края».

5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

Семинарские занятия: Вопросы для самоконтроля - 40 баллов.

Практические занятия: Вопросы для устного опроса, задания для практических - 20 баллов.

Тестовые задания: Вопросы и задания тестов - 10 баллов.

Контрольный срез: Выступление на тему «Достопримечательности Алтайского края» - 15 баллов.

Зачёт: Вопросы для итогового контроля - 15 баллов.

5.3. Формы контроля и оценочные средства

Вопросы к семинарским занятиям:

1) Понятие коммуникации. Модели коммуникации. Принципы современной риторики: эффективность и оптимальность. Постулаты общения. Коммуникативные неудачи.

2) Риторический канон: понятие риторического канона. Инвенция и диспозиция. Виды топов. Риторический эскиз речи. Виды композиции.

3) Типы речи: информативная, эпидейктическая, аргументирующая. Специфика аргументирующей речи. Типы аргументов. Логические законы.

4) Понятие элокуции. Выразительные средства языка: тропы и риторические фигуры. Принципы создания метафоры.

5) Орфоэпические, лексические, морфологические и синтаксические нормы.

6) Виды памяти. Способы запоминания. Приёмы мнемотехники.

7) Виды невербальной коммуникации. Типология жестов. Виды дистанции. Национальная специфика невербальной коммуникации.

8) Средства паравербальной коммуникации. Техника речи. Виды дыхания. Понятие интонации. Постановка дикции.

9) Типология слушателей. Типология аудитории. Рекомендации по работе с разными типами аудитории. Типы вопросов.

Умение отвечать на вопросы.

10) Специфика экскурсии как жанра.

Задания для практических:

1. Определите род существительных нулевого типа склонения.

Алиби, боржоми, иваси, импресарио, инкогнито, интервью, кафе, контральто, конферансье, конфетти, кофе, фрекен, манго, пенальти, пони, рагу, регби, суахили, такси, фламинго, хинди, цунами, атташе, портмоне, протезе, парвеню, маэстро, пенсне, барокко, эсперанто, колибри, буриме, антраша, бренди, банджо.

2. Определите, что хочет передать вам собеседник с помощью невербальной коммуникации (задание для работы в командах). Варианты информации: «Всё будет хорошо», «Как я рад вас видеть», «Простите меня», «Этого не может быть», «Я буду думать о тебе» и т. д.

3. Создайте риторический эскиз речи на тему «Ренессанс» (тема выбирается произвольно).

4. Прокомментируйте эффективность или неэффективность коммуникации в соответствии с ситуацией, например:

1) – Мне так приятно находиться в Лонгборне, где я могу посетить столь разнообразное общество. Какой у вас чудесный дом, миссис Филипс. По правде сказать, он мне напоминает маленькую летнюю мансарду в Розингсе.

– Что вы говорите, сэр? Я вам очень обязана, я полагаю. – Думаю, мистер Коллинз хотел сказать вам комплимент, тётя. – Неужели? Понимаю. – Видите ли, Розингс-парк – очень большое имение. Очень большое.

– Именно так. Дорогая мадам, если вы подумали, что я имел намерение пренебрежительно отозваться о вашем прекрасном гостеприимном доме, мне нет прощения. Розингс-парк – это резиденция моей уважаемой покровительницы леди

Кэтрин де Бург. – Теперь я понимаю. Всё ясно. Здесь нет ничего обидного.

5. Напишите деловое письмо с приглашением на вашу экскурсию.

Тестовые задания:

№1. В публичном выступлении не допускается использование...

- а) крылатых слов.
- б) разговорной лексики.
- в) просторечных слов.
- г) заимствованных слов.

№2. Убеждающая речь должна...

- а) содержать не более одного аргумента.
- б) содержать общенаучные слова и термины.
- в) апеллировать (обращаться) к чувствам слушателей и воздействовать на систему их убеждений.
- г) выражать абстрактную мысль.

№3. В деловом общении нарушается закон ориентации речи на адресата, если партнер ...

- а) неоправданно использует термины
- б) учитывает возраст, образовательный уровень
- в) заранее продумывает ключевые вопросы
- г) говорит ясно, точно, доступно

№4. Для агитирующего (указующего) типа речи важно умение...

- а) приводить аргументы.
- б) делать правильные умозаключения.
- в) обсуждать факты, разъяснять выдвинутые положения.
- г) оказывать психологическое давление.

Контрольный срез

Выступление на тему «Достопримечательности Алтайского края» готовится как экскурсия с соответствующей презентацией, речь говорящего не должна превышать 7 минут, предусмотрены ответы на вопросы, задаваемые преподавателем и

другими студентами, выполняющими функцию слушателей. Оценка выступления проводится по 5 параметрам:

1) Информативность выступления (к этому критерию в том числе относится компетентность говорящего)

2) Построение выступления (логичность переходов, выбор композиции).

3) Речевая культура экскурсовода (грамотность речи, наличие выразительных средств).

4) Исполнительское мастерство (громкость, дикция, все аспекты невербальной коммуникации).

5) Работа с аудиторией (контроль аудитории, умение отвечать на вопросы).

3.4. Примерные вопросы для самоконтроля:

- 1) Назовите основные коммуникативные нормы.
- 2) Назовите общий принцип расположения материала.
- 3) Каковы задачи оратора во введении?
- 4) Назовите особенности информирующей речи.
- 5) Как привлечь внимание аудитории?
- 6) Какие типы жестов вы знаете?
- 7) Каковы принципы создания хорошей метафоры?
- 8) Что такое коммуникативные барьеры и как с ними работать?
- 9) Факторы, влияющие на восприятие.
- 10) Какие типы слушателей вы знаете?

Вопросы к зачёту:

- 1) Современная риторика. Критерий эффективности.
- 2) Критерий оптимальности: принципы коммуникации, постулаты общения.

- 3) Риторический канон: этапы.
- 4) Инвенция: принципы отбора материала.
- 5) Диспозиция (принципы расположения материала, типы композиции)
- 6) Выразительные средства речи.
- 7) Типология речей. Особенности информирующей речи.
- 8) Особенности аргументирующей речи. Типы аргументов.
- 9) Культура речи. Орфоэпические нормы.
- 10) Культура речи. Лексические нормы.
- 11) Культура речи. Морфологические нормы.
- 12) Культура речи. Синтаксические нормы.
- 13) Невербальная коммуникация: основные виды.
- 14) Техника речи (работа с голосом, интонацией, дикцией и т. д.)
- 15) Типология слушателей.
- 16) Виды вопросов и ответов
- 17) Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
- 18) Особенности проведения экскурсии.

5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций

Не зачтено (0-50 балл.): не достигнут.

Зачтено (50-69 балл.). Пороговый уровень: знает систему современного русского языка, частично нормы словоупотребления, нормы русской грамматики, орфографические нормы современного русского языка; умеет создавать устные монологические и диалогические речевые произведения с учетом основных целей, задач, условий общения; владеет частично различными формами устной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; знает частично особенности влияния социальной среды на формирование личности человека, умеет выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; владеет способностями к конструктивной критике и самокритике, умениями работать в команде.

Зачтено (70-84 балл.). Базовый уровень: систему современного русского языка, нормы словоупотребления, нормы русской грамматики, орфографические нормы современного русского языка, литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка; умеет создавать устные монологические и диалогические речевые произведения с учетом целей, задач, условий общения; владеет различными формами, видами устной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности, с некоторыми неточностями технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности, культурой речи; знает особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека, умеет выделять, формулировать и в целом логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; владеет способностями к конструктивной критике и самокритике, умениями работать в команде, навыками воспринимать разнообразие и культурные различия.

Зачтено (85-100 балл.). Высокий уровень: знает систему современного русского языка, нормы словоупотребления, нормы русской грамматики, орфографические нормы современного русского языка, литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка, разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности устного текста; умеет создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения с учетом целей, задач, условий общения; владеет различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности, культурой речи; знает особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; умеет выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; владеет способностями к конструктивной критике и самокритике, умениями работать в команде, навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	И. Б. Голуб, В. Д. Неклюдов	Русская риторика и культура речи: учебное пособие — Москва : Логос, 2014 — URL: http://www.iprbookshop.ru/51640.html	9999
Л1.2	М. В. Воронеж ; Алтайский государственный педагогический университет	Техника публичных выступлений: учебное пособие — Барнаул : АлтГПУ, 2020 — URL: https://library.altspu.ru/dc/pdf/voronec.pdf	9999
Л1.3	И. Г. Брадецкая, Н. Ю. Соловьева	Риторика: курс лекций — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019 — URL: https://www.iprbookshop.ru/94197.html	9999

6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	[З. С. Смелкова и др.] ; под ред. Н. А. Ипполитовой	Риторика: учебник для студентов вузов — М. : Проспект, 2006	196
Л2.2	авт.-сост. И. Н. Кузнецов	Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие для студентов вузов — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017 — URL: http://www.iprbookshop.ru/81843.html	9999
Л2.3	И. Г. Брадецкая, Н. Ю. Соловьева	Риторика: практикум — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2017 — URL: http://www.iprbookshop.ru/65874.html	9999
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU		
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
6.3.1.1	Пакет Microsoft Office		
6.3.1.2	Операционная система семейства Windows		
6.3.1.3	Интернет браузер		
6.3.1.4	Медиа проигрыватель		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
6.3.2.1	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека		
6.3.2.2	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека		

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.3	3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.4	4. Аудио, -видеоаппаратура.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Для овладения умениями и навыками студенты должны в полном объеме осваивать материал, предоставляемый во время практических занятий и лекций, и выполнять задания в рамках учебных часов и часов, отводимых для самостоятельной работы. В связи с целями данная дисциплина требует активной работы студентов на каждом практическом занятии. По окончании дисциплины предусмотрен зачёт, а также проверка полученных студентами навыков в виде выступления по типу экскурсии на тему "Достопримечательности Алтайского края" Выступление сопровождается соответствующей презентацией, речь говорящего не должна превышать 7 минут, предусмотрены ответы на вопросы, задаваемые преподавателем и другими студентами, выполняющими функцию слушателей. Оценка выступления проводится по 5 параметрам: 1) Информативность выступления (к этому критерию в том числе относится компетентность говорящего) 2) Построение выступления (логичность переходов, выбор композиции). 3) Речевая культура экскурсовода (грамотность речи, наличие выразительных средств). 4) Исполнительское мастерство (громкость, дикция, все аспекты невербальной коммуникации). 5) Работа с аудиторией (контроль аудитории, умение отвечать на вопросы). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. Срок получения высшего образования при обучении по индивидуальному учебному плану для лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть при необходимости увеличен, но не более чем на год.