

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н. И. Лобачевского»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума
Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

**Рабочая программа дисциплины
«РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ»**

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность образовательной программы
«Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород
2022 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.08 «Русский язык и культура речи» относится к обязательной части основной образовательной программы направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

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

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1.. Понимает эффективность использования сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	<i>Знать</i> принципы, методы и средства решения стандартных задач профессиональной коммуникации для повышения эффективного взаимодействия в коллективе , в команде, рабочей группе и т.д. <i>Уметь</i> использовать принципы, методы и средства решения стандартных задач профессиональной коммуникации в установлении контактов взаимодействия и сотрудничества. <i>Владеть</i> навыками решения стандартных задач профессиональной коммуникации с учетом основных требований общей культуры речи и делового общения	практическое задание, тестирование, доклад (реферат, презентация)
	УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<i>Знать</i> принципы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе общечеловеческих и профессиональных этических норм <i>Уметь</i> сохранять этические нормы при решении задач профессиональной деятельности <i>Владеть</i> общекультурным потенциалом этических норм на уровне индивидуально-творческого и профессионального воплощения	практическое задание, тестирование, доклад (реферат, презентация)
УК 4	УК 4-1. Использует	<i>Знать</i> базовые теоретические	практическое задание,

<p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>государственный и иностранный (-ые) язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.</p>	<p>понятия общения, культуры речи, риторики; систему и нормы современного русского языка; вербальные и невербальные средства делового общения <i>Уметь</i> оперировать базовыми понятиями общения речи, культуры речи, риторики; грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения <i>Владеть</i> приемами и навыками вербального и невербального делового общения, технологиями подготовки текстов официально-делового характера</p>	<p>тестирование, доклад (реферат, презентация)</p>
	<p>УК 4-2 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p><i>Знать</i> виды официальных и неофициальных деловых писем, стилистические особенности и требования к оформлению деловых писем; социокультурные различия в формате деловой корреспонденции <i>Уметь</i> вести деловую переписку с учетом стилистических особенностей и требований к оформлению деловых писем; осуществлять деловую переписку, учитывая социокультурные различия в формате деловой корреспонденции <i>Владеть</i> владеть: навыками ведения деловой переписки с учетом стилистических особенностей и требований к оформлению официальных и неофициальных деловых писем; осуществления деловой переписки с учетом социокультурных различий в формате деловой</p>	<p>практическое задание, тестирование, доклад (реферат, презентация)</p>

		корреспонденции	
	<p>УК 4-.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p><i>Знать</i> понятие и сущность информационно-коммуникационных технологий; систему поиска необходимой информации для решения коммуникативных задач, способы применения информационно-коммуникационных технологий при решении стандартных коммуникативных задач</p> <p><i>Уметь</i> применять информационно-коммуникационные технологии для решения коммуникативных задач; осуществлять поиск необходимой информации для решения стандартных коммуникативных задач; выбирать способы решения стандартных коммуникативных задач с применением информационно-коммуникационных технологий</p> <p><i>Владеть:</i> навыками использования информационно-коммуникационных технологий; поиска необходимой информации для решения стандартных коммуникативных задач; выбора способов решения стандартных коммуникативных задач с применением информационно-коммуникационных технологий</p>	<p>практическое задание, тестирование, доклад (реферат, презентация)</p>

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ		3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108		108
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	49		11
- занятия лекционного типа	32		4

- занятия семинарского типа	16		6
самостоятельная работа	59		93
контроль			4
КСР	1		1
Промежуточная аттестация – зачет			

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)			В том числе												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы														
				из них														
	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего								
Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная				
Тема 1. Коммуникативная компетентность специалиста	10		12	4		1	2					6		1	1			
Тема 2. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка	12		12	4		1	2					6		1	0			
Тема 3. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения	12		14	4		1	2					6		1	2			
Тема 4. Особенности письменной деловой коммуникации	14		14	4			2		1			6		1	2			
Тема 5. Особенности устной деловой коммуникации	14		14	4			2		1			6		1	2			
Тема 6. Психологические основы коммуникации	13		14	4			2		1			6		1	2			
Тема 7. Культура ораторской речи	14		14	4			2		1			6		1	2			
Тема 8. Этика общения и речевой этикет Причины неэффективного делового общения	18		13	4		1	2		2			6		2	2			
Контроль			4															
Итого (включая КСРИФ -1 час)	108		108	32		4	16		6			48		109	93			

Промежуточная аттестация включает выполнение практических заданий наряду с традиционными ответами на вопросы (тесты) по программе дисциплины

Тема 1. Коммуникативная компетентность специалиста

Понятие коммуникации. Речевая ситуация. Средства передачи информации. Условия эффективного взаимодействия между людьми. Коммуникативное намерение. Взаимодействие и его виды. Особенности деловой коммуникации. Формы делового общения. Характеристики делового общения. Индивидуальный стиль общения. Понятие коммуникативной культуры.

Тема 2. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.

Понятие о норме. Норма в системе языка. Культурная ценность нормы. Соблюдение норм как признак речевой культуры личности и общества. Разновидности норм: обязательные/факультативные; «старые» / современные; производные, словообразовательные, лексические, грамматические; текстовые и стилистические нормы. Правила орфографии и пунктуации.

Словари – кодексы норм. Типы лингвистических словарей и особенности их строения. Принципы работы со словарями.

Тема 3. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения.

Культура речи как дисциплина, обеспечивающая сохранение литературного языка. Современная теоретическая концепция культуры речи. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Формирование языковой компетенции как главная задача культуры речи. Уровни языковой компетенции.

Тема 4. Особенности письменной деловой коммуникации.

Особенности письменной формы речи. Официально-деловой стиль речи как основа русской письменности. Отличия письменной деловой речи от устной. Основные традиции и нормы письменной деловой коммуникации. Виды деловых бумаг. Правила составления разных видов деловых документов: личной документации (заявления, доверенности, объяснительной записки, расписки и т.д.), деловых писем и др. Риторический инструментарий деловой речи.

Тема 5. Особенности устной деловой коммуникации.

Особенности устной формы деловой речи (усеченные формы слов и предложений, порядок слов, логическое ударение и его смещение. Лексика и грамматика устной деловой речи. Правильность и точность словоупотребления. Беседа. Классификация деловых бесед по сфере применения; по характеру обстановки; по характеру обсуждаемых вопросов.

Тема 6. Психологические основы коммуникации.

Психотипы: аудиал, визуал, кинестетик. Проекция К.Юнга. Модель Уолта Диснея. Природа речевой агрессии: «Бутерброд эмоций». Принципы организации пространства общения. Невербальные средства общения.

Тема 7. Культура ораторской речи. Этика общения и речевой этикет.

Особенности устной публичной речи. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материалов, начало, развертывание и завершение речи. Основные виды аргументов. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, выразительность и информативность публичной речи. Техника речи.

История речевого этикета. Национальные особенности речевого этикета. Функции речевого этикета. Норма и традиция в этикете. Основные понятия теории речевого этикета. Основные требования русского речевого этикета. Коммуникативные роли и структура социума. Умение слушать собеседника. Приёмы понимающего слушателя. Факторы, вызывающие трудности в общении людей друг с другом. Правила поддержания

неофициальной беседы. Спор в деловом общении. Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения. Способы устранения коммуникативных неудач.

Практические занятия (семинарские 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 проведение практических занятий в различных формах: обсуждение наиболее актуальных проблем культуры речи; свободная дискуссия по заданным вопросам, проведение ролевых игр и др. Практические занятия проводятся в активной и интерактивной формах. В основе подготовки студентов к практическим занятиям лежит их самостоятельная работа с конспектами лекций и рекомендованной научной и учебной литературой. Участие студентов в работе практических занятий способствует более прочному усвоению теоретического материала, формированию практических умений и навыков. В ходе подготовки к практическим занятиям студенты могут обратиться к материалам лекции и дополнительным источникам.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- компетенций

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

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является важнейшим элементом в системе обучения студента, поскольку способствует самоорганизации, развитию навыка управления временем и самостоятельного решения задач. Основными формами самостоятельной работы студентов являются: подготовка к семинарским занятиям, составление конспекта, подготовка к выступлению на семинаре, подготовка доклада (презентации), написание контрольной работы (эссе).

Подготовка к семинарским занятиям. Данный тип самостоятельной работы предполагает освоение той литературы, которая указана в планах семинарских занятий. Освоение литературы происходит согласно сформулированным к семинарским занятиям вопросам, которые являются своего рода ориентирами при отборе главного из прочитанного.

Составление конспекта. Конспект представляет собой сжатое изложение основных идей, изложенных в учебной литературе. Задачей, стоящей перед студентом при написании конспекта, является формулирование собственных идей на основе прочитанного. Цитирование уместно лишь тогда, когда нужно привести слова автора, например, когда дается определение, приводятся цифры или факты, предлагается аргументация положений. Объем конспекта – 3-4 страницы. Таким образом должен быть подготовлен каждый вопрос семинарского занятия.

Подготовка к выступлению на семинаре. Выступление должно быть по существу затронутых вопросов. При этом важно ссылаться на источники и литературу, из которых заимствовался материал. Желательно прокомментировать заимствованное из прочитанной литературы, раскрыть его сильные и слабые стороны. Ответ должен быть емким и не превышать пяти минут. В заключении важно обобщить сказанное, используя речевые клише.

Подготовка доклада. Выступление с докладом на семинаре – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привнести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести необходимые навыки презентации.

Доклад должен быть рассчитан на 10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: *вступление, основная часть, заключение*. Во вступлении необходимо обосновать важность и актуальность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

Подготовка презентации. Доклад обучающегося может сопровождаться презентацией.

Вначале нужно подготовить текст выступления, который включает в себя три части: введение, основную часть и заключение. Во введение обосновывается актуальность темы, рассматривается степень ее разработанности, формулируется цель и задачи исследования, определяется теоретическая и практическая значимость работы. В основной части раскрывается содержательная сторона темы. В заключении делаются выводы. Текст должен составлять 5-6 страниц.

После того, как текст готов, следует выделить в нем наиболее *важные положения*. Именно они должны составить содержательную сторону слайдов. На техническом уровне это обеспечивает программа Power Point. Желательно, чтобы на слайде не было больше 25-30 слов. Схемы, таблицы приветствуются. Но они должны быть компактными, удобными для восприятия. На заключительном слайде нужно указать *информационный ресурс*, который был использован при подготовке презентации. 15-16 слайдов – это хорошая презентация.

Примерная тематика рефератов / докладов / презентаций (УК-3).

1. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
2. Совещание как разновидность делового общения.
3. Речевой этикет в деловом общении.
4. Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
5. Спор как разновидность делового общения. Доказательства и аргументация в споре.
6. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
7. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
8. Использование технических средств в коммуникации.
9. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
10. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
11. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
12. Правила и ошибки комплимента.
13. Деловой этикет.
14. Умение слушать как путь к популярности и успеху.
15. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
16. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
17. Психологическая культура делового разговора.

18. Уловки в споре и приемы их преодоления.
19. Невербальные средства повышения делового статуса.
20. Имидж современного российского делового человека.
21. Национальные стили ведения переговоров.
22. Деловая переписка с иностранными фирмами.
23. Как сделать свою речь убедительной.
24. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
25. Черная риторика. Ее особенности и значение.
26. Этика и этикет проведения праздников.
27. Дистанционное деловое общение. Требования и особенности.
28. Национальные особенности англичан, французов, немцев; стиль и этика делового общения.
29. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке.
30. Истоки риторических традиций в современной речевой культуре.

Примерная тематика рефератов / докладов / презентаций (УК-4).

1. Виды и роль вопросов в деловом общении.
2. История и современное состояние русского литературного языка.
3. Заимствования в современном русском языке.
4. Проблемы сквернословия в русском языке.
5. Молодежный жаргон.
6. Компьютерный жаргон.
7. Речевой этикет: история и современность.
8. Мастера академического красноречия (Т.Н. Грановский, В.О. Ключевский, Д.И. Менделеев, П.Ф. Лесгафт и др.).
9. Типы ораторов.
10. Внешность оратора (поза, осанка, мимика, одежда)
11. Характеристика голоса оратора.
12. Язык жестов оратора.
13. «Краткое руководство к красноречию» (1747) М.В. Ломоносова.
14. «Опыт риторики» (1796) И.С. Рижского.
15. Традиции парламентского красноречия в России.
16. Мастера судебного красноречия (П.С. Пороховщиков, А.Ф. Кони и др.)
17. Этапы формирования официально-делового стиля русского языка.
18. Этикет в практике деловых отношений: исторический аспект.
19. Языковые формулы официальных документов.
20. Приёмы унификации языка служебных документов.
21. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.
22. Язык и стиль распорядительных документов.
23. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.
24. Язык и стиль инструктивно-методических документов.
25. Реклама в деловой речи.
26. Правила оформления документов.
27. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развёртывание и завершение речи.
28. Основные приёмы поиска материала и виды вспомогательных материалов.
29. Словесное оформление публичного выступления.
30. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.
31. Жанровая дифференциация, отбор языковых средств в публичном стиле.

Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата / доклада / презентации

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Оценивание реферата / доклада / презентации

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- мене 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Культура речи и деловое общение», созданный в системе электронного обучения ННГУ –

<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4361>

5.Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1 Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Сущность, цели и задачи общения.	УК-4
2. Основные единицы речевого общения, их организация.	УК-4
3. Характеристика коммуникативных качеств речи. Правильность, точность, логичность, чистота, богатство и уместность.	УК-4
4. Принципы организации речевого общения.	УК-4
5. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.	УК-4
6. Устные и письменные тексты. Фонетические, морфологические, лексические и синтаксические особенности построения текстов.	УК-4
7. Сравнительный анализ книжной и разговорной речи.	УК-4

8. Функциональные стили речи. Языковые особенности текстов разных стилей.	УК-4
9. Лингвистические и экстралингвистические факторы стилей.	УК-4
10. Научные тексты с позиции специфических языковых черт. Алгоритм создания вторичных научных текстов. Конспекты, рефераты, тезисы, доклады, сообщения, аннотации, резюме.	УК-4
11. Общие принципы работы с документами, требования к их внешнему виду, языку, стилю. Языковые формулы.	УК-4
12. Схема делового письма. Реквизиты управленческих документов. Протокол. Справка. Акт. Заявление. Докладная, служебная и объяснительная записки.	УК-4
13. Организация и проведение деловой беседы.	УК-3
14. Редактирование текстов отдельных документов.	УК-4
15. Общение как обмен информацией, взаимодействие и восприятие людьми друг друга.	УК-3
16. Вербальная и невербальная коммуникация.	УК-4
17. Речевые тактики и стратегии.	УК-3
18. Основные приемы и правила делового общения.	УК-3
19. Социальные стереотипы и установки восприятия. Барьеры общения.	УК-3
20. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения. Явление конформизма.	УК-3
21. Психологические и этические нормы и принципы делового общения. Стили делового общения партнеров.	УК-3
22. Влияние общения на социально-психологический климат в коллективе.	УК-3
23. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.	УК-3
24. Лидерство и руководство. Стили руководства.	УК-3
25. Значение психологических характеристик деловых партнеров.	УК-3
26. Деловые переговоры: цели, характер, организация. Методы и навыки ведения деловых переговоров.	УК-3
27. Требования к внешнему виду.	УК-3
28. Особенности письменного и телефонного общения.	УК-3
29. Этические нормы делового общения.	УК-3
30. Понятие конфликтов в деловом общении. Конструктивные и деструктивные конфликты.	УК-3
31. Основные причины возникновения конфликтов в организации.	УК-3
32. Механизмы психологической защиты.	УК-3

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

Вопрос 1.

Исключите лишнее из эффективных методов убеждения:

- а. Ссылки на чужой опыт, мнение авторитетных людей;
- б. Сравнение;
- 3. Прямое согласие;*

- 4.Метод опроса;
- 5.Условное согласие;
- 6.Чтение инструкции;*
- 7.Перефразирование;
- 8.Метод «да-но»;
- 9.Пример из своего опыта;*
- 10.Доказательство убеждения.

Вопрос 2

Какие недостающие правила аргументации необходимо вставить::

- а.спрашивать;
 - б.слушать;
 - в.Основываться на идеях собеседника;
 - г.демонстрировать разные стороны проблемы.
- *** вновь обращаться к услышанному;
ставить свои преимущества на второе ,первое место;
использовать технику преувеличения.

Вопрос 3.

Какова техника коммуникативных уловок при общении? Отметьте необходимое:

- А.использование словесных блоков одноразового действия»;*
б.ответ на незаданный вопрос, близкий по теме;*
- в.ссылка на авторитет неспециалиста;*
- г.смешение в одной фразе верного и неверного утверждения*;
д. неверное утверждение в самой постановке вопроса;*
- е.уход от крупных ошибок за счет признания мелких*;
ж.демагогия без связи с логикой.

Вопрос 4

В чем лингвистический смысл понятий языка морали:

- а.прескриптивность;
- б.универсуализуемость;
- в.имперсональность;
- г.объективность

- *** а.повеление, руководство действием;
б.одинаковая мораль во всех ситуациях;
в.моральные действия, оторванные от конкретных людей;
г.учет интересов всего человечества.

Вопрос 5.

Какова специфика организации проведения новых форм делового общения:

- круглый стол; пресс-конференция; собрание акционеров; брифинг;
выставка; ярмарки новых идей(товаров) и др.?

5.2.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

Вопрос 1.

Какие аспекты речевой деятельности изучаются дисциплиной «Культура речи?»

- а.Нормативный*
- б.Коммутативный
- в.Метафизический
- г.Все аспекты .

Вопрос 2.

Отметьте положительные + и негативные - свойства деловой речи:

- А.упрощает общение
- б.препятствует двоемыслию
- в.регулирует взаимоотношения
- г.некрасива-
- д.сложна-
- е.стандартна-
- ж.бюрократична-

Вопрос 3.

Что означают следующие фразеологизма?

- 1.шапочное знакомство;
- 2.уйти по-английски;
- 3.попасть впросак;
- 4.идти в гору;
- 5.адвокат дьявола
- 6.дойти до ручки;
- 7.дать добро;
- 8.проходить красной нитью;
- 9.всыпать по первое число

ответы:

- 1.поверхностное, беглое знакомство;
- 2.уйти, не прощаясь;
- 3.оказаться в неудобном положении;
- 4.продвигаться по служебной лестнице;
- 5.люди, ищущие плохие стороны в других;
- 6.опуститься до какой-то низкой ступени;
- 7.дать согласие, одобрить.
- 8.общий смысл, главная суть , основной мотив;
- 9.наказать за какую-либо провинность.

Вопрос 4.

Расставьте ударения в словах:

брались, бралась; собрались вместе; взглянуть; доведено, отведено; приведено, заведено;
звонят; заключат; собрались; созыв; квартал; документ; каталог; средства;положил; спала;
алфавит; шофер.

Вопрос 5.

В чем особенности диалогических и монологических жанров делового общения?

- А.: деловые беседы, совещания, переговоры, конференции и деловые встречи;
- Б. доклад, сообщение.

5.2.4. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенций УК-3

Задание 1.

Задание по выявлению особенностей модели делового общения

-Опишите и приведите примеры основных коммуникативных качеств делового общения на уровне параметров речи: точность, ясность, корректность и такт, выразительность;

-выявите речевые различия иерархического и демократического видов общения;

- раскройте риторические приемы полемического мастерства в деловом общении: прием бумеранга, сведение к абсурду, довод к человеку, атака вопросами, уловки в споре, оттягивание возражения, выход из спора;

-откройте этический смысл психологических уловок в речи при деловом общении: выведение противника из равновесия, ставка на ложный стыд, подмазывание аргумента, внушение, ссылка на возраст, образование, положение, двойная бухгалтерия, увод разговора в сторону, перевод спора на противоречия между словом и делом, перевод вопроса на точку зрения пользы или вреда, смещение времени действия.

Задание 2.

Прочитайте текст. Определите значение слова «педант». В прошлом веке, когда учитель читал ученикам «Евгения Онегина» о том, что Онегин был «ученый малый, но педант», он не останавливался на этом месте и шел дальше. После революции учитель стал останавливаться на этом месте и объяснять ученикам, кто такой педант. Сейчас учитель останавливается на этом же месте и говорит: «Педант — это совсем не то, что вы подумали».

Задание 3.

Роль: сотрудник организации Быков В.И.

Ситуация: вы поехали с работы в детский сад забрать своего маленького сына, однако по дороге машина сломалась. Надо позвонить в детский сад и предупредить об опоздании.

Дополнительная информация: вчера воспитательница детского сада Миронова В.С. специально предупредила родителей, чтобы они не задерживались, поскольку у нее намечены на сегодня срочные дела. Из-за поломки машины вы опоздаете не меньше чем на час. А ваша жена не может вам помочь, так как находится в командировке.

Задание: позвоните Мироновой В.С. и попробуйте найти приемлемое решение.

Роль: воспитательница детского сада Миронова В.С.

Ситуация: вам звонит отец одного из ваших воспитанников Быков В.И. и сообщает, что он опаздывает и раньше чем через час, за ребенком приехать не успеет.

Дополнительная информация: вы сегодня никак не можете задержаться, у вас муж уезжает в длительную командировку, а вы и так еле успеваете его проводить.

Задача: как построить разговор по телефону, чтобы решить данную ситуацию.

5.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенций УК-4

Практические задания на правила ведения эффективной деловой беседы

Задание 1.

Разработайте сценарий проведения деловой беседы:

-подготовительные мероприятия;

-начало беседы: примеры снятия напряжённости; изложения своей позиции; выслушивание доводов собеседника и реакция на них; принятие решений; завершение беседы ;

-Раскройте специфику и содержание стратегий ведения деловых переговоров: подготовительный период, определение переговорной позиции, ведение переговоров, создание переговорного пространства, анализ результатов;

-Опишите эффективные приемы ведения деловой беседы:

привлечение внимания; передача информации; аргументация; парирование замечаний; принятие решений;

-назовите особенности лексических форм рефлексивного слушания : выяснение, отражение чувств ,перефразирование, резюмирование;
-определите речевые техники создания доброжелательной атмосферы : «имя собственное», «золотые слова». «зеркало отношений», «терпеливый слушатель».

Задание 2.

Запишите по пять выражений, которые во время деловых переговоров помогут:

- а) представить свою фирму (предприятие)
- б) сформулировать цель переговоров;
- в) рассказать о своем коммерческом предложении
- г) выразить несогласие или отказ;
- д) завершить переговоры.

Задание 3.

Исправьте ошибки в оформлении письма-запроса.

«О запросе подшипников»

№ 20-31/5

В ЗАО «Росмаш»

Дорогие коллеги!

Так как мы с Вами уже давно заключили договор надо нам прислать Вашу заявку на наш завод для тракторов.

Спасибо.

Директор

И Прокин

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Голуб, И. Б. Стилистика русского языка и культура речи : учебник для вузов / И. Б. Голуб, С. Н. Стародубец. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 455 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00614-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468704> (дата обращения: 14.02.2021).
2. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственный редактор В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469315> (дата обращения: 14.02.2021).
3. Русский язык и культура речи : учебник и практикум для вузов / В. Д. Черняк, А. И. Дунев, В. А. Ефремов, Е. В. Сергеева ; под общей редакцией В. Д. Черняк. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 389 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04154-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449717> (дата обращения: 14.02.2021)

б)Дополнительная литература

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. (Электронное издание) — 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>
2. Борисова, Е. Элементы стиля: Принципы убедительного делового письма [Электронный ресурс] / Елена Борисова. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2014. — 125 с. — (Серия «Мастерство работы со словом») - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=521729>

3. Эффективное речевое общение (базовые компетенции) [Электронный ресурс] : словарь-справочник / под ред. А. П. Сковородникова. - Красноярск: Изд-во Сибирского федерального университета, 2012. - 882 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=492124>

в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Национальный корпус русского языка: <http://www.ruscorpora.ru/>
2. Полнотекстовая библиотека по гуманитарным дисциплинам: <http://www.gumer.info/>
3. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» – русский язык для всех: <http://www.gramota.ru/>
4. www.elitarium.ru – статьи специалистов в области межличностного и делового общения
5. www.korunb.nlr.ru – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу)

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютером, проектором или ЖК-телевизором, а также доской.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

Автор канд. филол.н, доцент _____ А.А. Воронкова

Рецензент (ы) (*на усмотрение разработчиков ООП*) _____

Заведующий кафедрой
культуры и психологии предпринимательства
д.филол.н., профессор _____ С.А. Ермаков