

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

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Русский язык и культура речи

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы

Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.08 Русский язык и культура речи относится к обязательной части образовательной программы.

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы УК-3.2: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	УК-3.1: Знать принципы, методы и средства решения стандартных задач профессиональной коммуникации для повышения эффективного взаимодействия в коллективе, в команде, рабочей группе и т.д. Уметь использовать принципы, методы и средства решения стандартных задач профессиональной коммуникации в установлении контактов взаимодействия и сотрудничества. Владеть навыками решения стандартных задач профессиональной коммуникации с учетом основных требований общей культуры речи и делового общения УК-3.2: Знать принципы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе общечеловеческих и профессиональных этических норм Уметь сохранять этические нормы	Доклад-презентация Задания Тест	Зачёт: Контрольные вопросы

		<p>при решении задач профессиональной деятельности</p> <p>Владеть общекультурным потенциалом этических норм на уровне межличностного профессионального воплощения</p>		
<p>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1: Использует государственный и иностранный (-ые) язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации</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>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>УК-4.1:</p> <p>Знать основы культуры устной речи, роль русского языка в системе культуры, его функции в обществе, в сферах духовно-этической жизни, в жизни личности; специфику использования элементов различных языковых уровней</p> <p>Уметь оценивать место и роль русского языка в современном мире, мировой культуре и процессе межкультурной коммуникации, вести межкультурный диалог в соответствии с принципами толерантности; применять понятийный аппарат к анализу и описанию языковых явлений</p> <p>Владеть способностью сотрудничать с другими людьми в стандартных ситуациях бытового и профессионального взаимодействия, навыками отбора и употребления языковых средств в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуацией общения</p> <p>УК-4.2:</p> <p>Знать языковые нормы, типы речевых ситуаций и функциональные разновидности современного русского языка</p> <p>Уметь строить письменный</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Задания</p> <p>Тест</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

		<p>текст в соответствии с требованиями оформления научно-технической документации, вести межкультурный диалог в соответствии с принципами толерантности</p> <p>Владеть навыками письменного аргументированного изложения собственной точки зрения, навыками самостоятельного участия в ситуации межличностного и межкультурного диалога</p> <p>УК-4.3: Знать особенности моделей информационного поиска</p> <p>Уметь находить нормативные варианты в области русской грамматики, фонетики, орфоэпии, орфографии, пунктуации, стилистики с помощью словарей разного типа и электронных информационных систем</p> <p>Владеть современными информационно-коммуникационными технологиями, навыками восприятия и анализа текстов</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	32	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	6
- КСР	1	1

самостоятельная работа	23	57
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	
Тема 1 Коммуникативная компетентность специалиста	8	7	4	1	2	0	6	1	2	6	
Тема 2. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения	8	6	4	1	2	0	6	1	2	5	
Тема 3. Особенности устной деловой коммуникации	8	9	4	1	2	0	6	1	2	8	
Тема 4. Особенности письменной деловой коммуникации	9	9	4	0	2	1	6	1	3	8	
Тема 5. Психологические основы речевого взаимодействия	8	5	4	0	2	1	6	1	2	4	
Тема 6. Культура ораторской речи	10	11	4	0	2	1	6	1	4	10	
Тема 7. Этика общения и речевой этикет	10	9	4	0	2	1	6	1	4	8	
Тема 8. Причины неэффективного делового общения	10	11	4	1	2	2	6	3	4	8	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1						1	1		
Итого	72	72	32	4	16	6	49	11	23	57	

Содержание разделов и тем 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 Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения

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; произносительные, словообразовательные, лексические, грамматические; текстовые и стилистические нормы. Правила орфографии и пунктуации.

Словари – кодексы норм. Типы лингвистических словарей. Культура речи как дисциплина, обеспечивающая сохранение литературного языка. Современная теоретическая концепция культуры речи. Формирование языковой компетенции как главная задача культуры речи. Уровни языковой компетенции.

Тема 3 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 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 Психологические основы речевого взаимодействия

Основные проблемы межличностной коммуникации. Психологические феномены и закономерности межличностной коммуникации. Психологические теории межличностной коммуникации. Основные классификации субъектов межличностной коммуникации. Психологические закономерности формирования отношений. Формы, виды и механизмы психологического воздействия. Основные компоненты межличностного взаимодействия.

Тема 6 Культура ораторской речи

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.

Тема 7 Этика общения и речевой этикет

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.

Тема 8 Причины неэффективного делового общения

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.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Русский язык и культура речи" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4361>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции 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.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и др.
2. Сравнительный анализ понятий «общение», «взаимодействие», «коммуникация». Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении.
3. Виды общения: диалогическое, ритуальное, гуманистическое.
4. Феномен манипулятивного общения, манипулятивные техники.
5. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.
6. Предубеждения и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, неконформизм, потребность в статусе и принадлежности и др.
7. Межличностная аттракция.
8. Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная)
9. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
10. Техника говорения (поглаживания, комплиментарность, вербальное отражение).
11. Психологические типы собеседников. Архетип.
12. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.
13. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
14. Этика делового общения традиционного Востока.
15. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
16. Особенности российского национального характера: социокультурная интроверсия, культ «рацио», нравственный максимализм.

17. «Переселенческие нации и американская модель: идеология «честной игры», прагматизм.
18. Способы противостояния манипуляции в общении.
19. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия.
20. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтной ситуации.
21. Ролевая структура группы: формальная и неформальная. Реальные и иллюзорные референтные группы.
22. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Виды вопросов и ответов в споре. Уловки в публичном споре.
23. Тактики переговоров: сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера».
24. Мастера академического красноречия (Т.Н. Грановский, В.О. Ключевский, Д.И. Менделеев, П.Ф. Лесгафт и др.).
25. Типы ораторов.
26. Внешность оратора (поза, осанка, мимика, одежда)
27. Характеристика голоса оратора.
28. Язык жестов оратора.
29. «Краткое руководство к красноречию» (1747) М.В. Ломоносова.
30. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи.

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, рассмотрены вопросы по проблеме, слайды расположены логично, последовательно, завершается презентация четкими выводами, проявлен творческий подход
отлично	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, рассмотрены вопросы по проблеме, слайды расположены логично, последовательно, завершается презентация четкими выводами
очень хорошо	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, заявленная тема

Оценка	Критерии оценивания
	раскрыта полно, при оформлении презентации имеются недочеты
хорошо	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, содержание презентации полностью соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, при оформлении презентации имеются недочеты
удовлетворительно	презентация соответствует целям и задачам дисциплины, но её содержание не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, нарушена логичность и последовательность в расположении слайдов
неудовлетворительно	презентация не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание не соответствует заявленной теме, изложено научным стилем
плохо	презентация не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание не соответствует заявленной теме и изложено не научным стилем

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции 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».

Задание3.

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.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Подготовить диалог по одной из предложенных тем.
2. Проанализировать прозвучавший диалог с позиций техники речи (оппонирование).
3. Принять участие в групповом обсуждении наиболее актуальных проблем, выбранных в качестве темы деловой игры.
4. Подготовить и сделать публичное выступление по предложенной тематике.

Деловая игра имеет целью формирование и совершенствование практических навыков подготовки и проведения различных форм делового общения. Деловая игра представляет собой заранее подготовленный и разыгранный в лицах диалог, в ходе которого его участники (собеседники) должны поставить определенную проблему и решить ее в ходе игры. При подготовке к деловой игре следует учитывать следующие рекомендации:

- соблюдение норм литературного языка, стиля, жанра;
- соблюдение правил этикета;

- временной регламент (до 5 минут);
- конструктивность (содержательность) диалога;
- элемент актерской игры.

Задание предполагает анализ диалога с позиций указанных рекомендаций.

Тематика диалогов

1. Подготовка к открытию предприятия.
2. Подготовка к презентации фирмы, новой продукции.
3. Производственное совещание (ввод новой конвейерной линии на заводе, подготовка к отчетному собранию перед акционерами, анализ чрезвычайного происшествия на предприятии, анализ ценовой политики предприятия, партнера либо конкурента).
4. Деловой телефонный диалог.
5. Деловые переговоры (заключение договора, обсуждение спорных моментов договора, объединение нескольких предприятий).
6. Интервью (о переходе на двухуровневую систему вузовского образования, об экологии, о наркомании и т. п.)
7. Консультация (в юридической консультации, в отделе кадров, на кафедре).
8. Теледебаты по актуальным проблемам современности.
9. Пресс-конференция.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход
отлично	практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме
очень хорошо	практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме
хорошо	практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным

Оценка	Критерии оценивания
	материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета, б) или не более двух недочетов
удовлетворительно	практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов
неудовлетворительно	число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания
плохо	если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Исключите лишнее из эффективных методов убеждения:

а.Ссылки на чужой опыт, мнение авторитетных людей;

б.Сравнение;

в.Прямое согласие;*

г. Метод опроса;

2. Какие недостающие правила аргументации необходимо вставить::

а.спрашивать;

б.слушать;

в.основываться на идеях собеседника;

г.демонстрировать разные стороны проблемы;

д.вновь обращаться к услышанному; ставить свои преимущества на второе ,первое место; использовать технику преувеличения.

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.демагогия без связи с логикой.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. К функциональным стилям языка не относится ...

1)авторский стиль

2)публицистический стиль (стиль средств массовой информации)

3)научный стиль

4)официально-деловой стиль

2. Сферу общественно-политических отношений обслуживает ...

1)научный стиль

2)публицистический стиль (стиль средств массовой информации)

3)литературно-художественный стиль

4)разговорный стиль

3. Все слова и словосочетания уместны в официально-деловом стиле в ряду:

1)исполнение, быстренько, преподавательница

2)заявитель, ООО «Огонек», отфутболить

3)нижеследующий, обязуется выполнить, время

4)зловещий, несет ответственность, прозевать

4. Операция по обоснованию каких-либо суждений, практических решений и оценок, в которой наряду с логическими применяются также речевые, эмоционально-психологические и другие внелогические методы и приемы убеждающего воздействия, – это ...

1)парцелляция

2)аксиома

3)аргументация

4)тезис

5. К логическим аргументам не относятся ...

1)аксиомы и постулаты

2)довод к чувству собственного достоинства

3)апелляция к публике

4)ранее доказанные законы науки

6. Устный деловой разговор надо начинать с ...

1)вопроса о семье

2)приглашения сесть

3)обращения и приветствия

4)предложения пообедать вместе

7. Фраза «Я не в состоянии помочь» выражает ...

1)согласие

2)просьбу

3)благодарность

4)отказ

8. В ситуации, когда необходимо выразить несогласие с позицией делового партнера, наиболее подходящим является выражение:

1)«Я думаю по-другому»

2)«Этот вопрос требует дополнительного обсуждения»

3)«Не согласен с Вами»

4)«Вы не правы»

9. Чтобы снять напряженность в начале деловой беседы, лучше всего ...

1)начать разговор с нейтральной темы

2)поинтересоваться личной жизнью собеседника

3)рассказать о своих делах

4)рассказать собеседнику о прошедшей накануне веселой вечеринке

10. Вербальные средства общения – это ...

1)жесты и мимика

2)взгляд и улыбка

3)интонация и особенности речи

4)слова и высказывания

11. В конце устного выступления надо ...

1)поблагодарить аудиторию

2)извиниться за допущенные ошибки

3)показать презентацию

4)показать графики и таблицы

12. При деловом телефонном разговоре следует говорить:

1)«Нам это неинтересно»

2)«Мы не сможем это сделать»

3)«Мне необходимо уточнить ...»

4)«Вы должны ...»

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Дано 65% и больше правильных ответов
не зачтено	Дано менее 65% правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения 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. Ошибок нет.	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 отдельным и несущественными 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 базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

	ответа		и недочетами	недочетами		недочетов	
--	--------	--	-----------------	------------	--	-----------	--

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	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
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Организация и проведение деловой беседы.
2. Общение как обмен информацией, взаимодействие и восприятие людьми друг друга.
3. Речевые тактики и стратегии.
4. Социальные стереотипы и установки восприятия. Барьеры общения.
5. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения. Явление конформизма.
6. Психологические и этические нормы и принципы делового общения. Стили делового общения партнеров.
7. Влияние общения на социально-психологический климат в коллективе.
8. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.
9. Лидерство и руководство. Стили руководства.
10. Значение психологических характеристик деловых партнеров.
11. Этические нормы делового общения.
12. Понятие конфликтов в деловом общении. Конструктивные и деструктивные конфликты.
13. Основные причины возникновения конфликтов в организации.
14. Механизмы психологической защиты.

15. Принципы организации речевого общения.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Сущность, цели и задачи общения.
2. Основные единицы речевого общения, их организация.
3. Характеристика коммуникативных качеств речи. Правильность, точность, логичность, чистота, богатство и уместность.
4. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.
5. Устные и письменные тексты. Фонетические, морфологические, лексические и синтаксические особенности построения текстов.
6. Сравнительный анализ книжной и разговорной речи.
7. Функциональные стили речи. Языковые особенности текстов разных стилей.
8. Лингвистические и экстралингвистические факторы стилей.
9. Научные тексты с позиции специфических языковых черт. Алгоритм создания вторичных научных текстов. Конспекты, рефераты, тезисы, доклады, сообщения, аннотации, резюме.
10. Общие принципы работы с документами, требования к их внешнему виду, языку, стилю. Языковые формулы.
11. Схема делового письма. Реквизиты управленческих документов. Протокол. Справка. Акт. Заявление. Докладная, служебная и объяснительная записки.
12. Редактирование текстов отдельных документов.
13. Вербальная и невербальная коммуникация.
14. Основные приемы и правила делового общения.
15. Деловые переговоры: цели, характер, организация. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
16. Требования к внешнему виду.
17. Особенности письменного и телефонного общения.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.
не зачтено	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа. ИЛИ Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Буторина Е. П. Русский язык и культура речи : учебник / Е. П. Буторина, С. М. Евграфова. - 3-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 261 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07126-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847621&idb=0>.
2. Голубева А. В. Русский язык и культура речи. Практикум / Голубева А. В., Пономарева З. Н., Стычишина Л. П. ; под ред. Голубевой А.В. - Москва : Юрайт, 2022. - 256 с. - (Высшее

образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489403> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-00954-5 : 829.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=784624&idb=0>.

3. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. - Москва : Юрайт, 2023. - 488 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16686-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871491&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Аюшеев Б. Б. Деловое письменное общение / Аюшеев Б. Б., Тихонова Е. Л. - Улан-Удэ : Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2020. - 85 с. - Допущено Методическим советом Бурятской ГСХА в качестве учебно-методического пособия для обучающихся по специальностям и направлениям подготовки бакалавров. - Книга из коллекции Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова - Языкознание и литературоведение. - ISBN 978-5-8200-0478-73., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=802606&idb=0>.

2. Культура речи и деловое общение / отв. ред. Химик В. В., Волкова Л. Б. - Москва : Юрайт, 2022. - 308 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489529> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-00358-1 : 969.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785110&idb=0>.

3. Сёмушкина Лариса Николаевна. Культура русской устной речи : словарь-справочник. - 2-е изд. - М. : Айрис-Пресс, 2007. - 352 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8112-2375-6 : 99.50., 1 экз.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

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 (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

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 ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Воронкова Анна Александровна, кандидат филологических наук.

Заведующий кафедрой: Ермаков Сергей Анатольевич, доктор философских наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.