

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И КОММЕРЦИИ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор СКСТиК

И.И.Симоненко
(приказ от «01» сентября 2022 г. №151-од)

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ
«Речевые коммуникации в сфере сервиса»**

для студентов, осваивающих ОПОП:
По специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

Программа рассмотрена МО «Сфера
туризма, гостеприимства и
технологий индустрии красоты»

Протокол №1 от 31.08.2022 г.

Ставрополь, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Дополнительная общеразвивающая программа профессиональной направленности **«Речевые коммуникации в сфере сервиса»** является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа «Речевые коммуникации в сфере сервиса» может быть использована в программах дополнительного профессионального образования для повышения квалификации и профессиональной подготовки менеджеров гостиничных учреждений социальной сферы, имеющих базовый уровень образования

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Цель Дополнительной общеразвивающей программы профессиональной направленности **«Речевые коммуникации в сфере сервиса»** заключается в получении обучающимися теоретических знаний о речевой коммуникации во всех её основных аспектах и в использовании соответствующего комплекса знаний в профессиональной деятельности

Задачи учебной дисциплины:

1. повышение уровня практического владения современным русским литературным языком у специалистов нефилологического профиля – в разных сферах функционирования русского языка, в письменной и устной его разновидностях;
2. формирование представления о речевой коммуникации как о деятельности, направленной на обмен информацией и установления контакта, осуществляемой посредством вербальных и невербальных средств;
3. ознакомление со структурой и особенностями продуктивных и рецептивных видов речевой деятельности и методиками, позволяющими повысить их эффективность;
4. применение различных речевых тактик общения и основных качеств эффективной русской речи.

1.4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих **общекультурных** компетенций: ОК-5, ОК-6 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой «Гостиничное дело» по направлению подготовки / специальности **43.02.14 «Гостиничное дело» очной формы обучения.**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения
ОК-5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знать: основные принципы речевой коммуникации, невербальные средства общения и их применении;</p> <p>виды речевой деятельности и способы их оптимизации, основные правила оратории, беседы и спора.</p>
		<p>Уметь: Использовать разные виды речевой деятельности и способами их оптимизации, свободно и грамотно использовать языковые средства в сфере профессиональной и бытовой коммуникации;</p>
		<p>Владеть: нормами письменной и устной речи; правилами составления и оформления административно-канцелярских документов, деловых писем и других материалов управленческой деятельности; использования реквизитов делового письма, речевого этикета официальной переписки, стандартов, принятых в официально-деловом стиле; литературного редактирования и стилистической правки текстов разных стилей и жанров.</p>
ОК-6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<p>Знать: основные принципы речевой коммуникации, невербальные средства общения и их применении;</p> <p>виды речевой деятельности и способы их оптимизации, основные правила оратории, беседы и спора.</p>
		<p>Уметь: Использовать разные виды речевой деятельности и способами их оптимизации, свободно и грамотно использовать языковые средства в сфере профессиональной и бытовой коммуникации; отбирать речевой материал в соответствии с требованиями стиля и жанра; отредактировать текст, ориентированный на определенную форму речевого общения</p>
		<p>Владеть: основными правилами оратории, беседы и спора; нормами письменной и устной речи; навыками ораторского мастерства публичных выступлений</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Объем учебных занятий составляет 50 час.

Объем самостоятельной работы – 12 часов.

2.3. Содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Кол-во часов
<p>Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации. Тема 1. Коммуникация. Речевая коммуникация.</p>	<p>Теория коммуникации. Понятие коммуникации. Многоаспектность понятия «коммуникация». Речевая коммуникация. Цель речевой коммуникации. Задачи речевой коммуникации. Формы и типы речевой коммуникации</p>	4
<p>Тема 2. Речевая деятельность</p>	<p>Язык и речь. Язык и общество. Функции языка Психолингвистическая трактовка речи. Речевое общение. Речевая деятельность. Речевое действие. Речевая ситуация. Этапы реализации речевого действия. Восприятие речи. Обратная связь как элемент контроля речевого действия. Контекст речевого общения. Виды речевой деятельности.</p>	4
<p>Тема 3. Коммуникационный процесс.</p>	<p>Модель речевой коммуникации. Коммуникативные барьеры: барьеры, обусловленные факторами среды, технические барьеры, «человеческие барьеры» (психофизиологические и социокультурные). Нравственные установки участников коммуникации.</p>	6
<p>Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга</p>	<p>1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. 3. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.</p>	6
<p>Тема 5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</p>	<p>1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p>	6
<p>Тема 6. Общение как обмен</p>	<p>1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 2. Невербальная коммуникация.</p>	6

информацией (коммуникативная сторона общения)	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	
Тема 7. Формы делового общения и их характеристики	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	6
Раздел 2. Совершенствование навыков речевой деятельности. . Тема 8. Слушание как вид рецептивной речевой деятельности.	Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Принципы эффективного слушания. Методики повышения эффективности слушания. Основные принципы конспектирования и техника записи воспринятой на слух информации.	4
Раздел 3. Совершенствование навыков устной речи. Тема 9 Подготовка публичных выступлений в различных жанрах.	Мастерство устного выступления. Риторика. Классический риторический канон. Оратор. Навыки и умения, которыми должен обладать оратор. Повседневная подготовка к выступлениям. Проблема контакта с аудиторией. Подготовка к конкретному выступлению (выбор темы и определение целевой установки, поиск источников, составление плана, виды планов, работа над композицией, написание текста, репетиция).	4
Тема 10. Речевой этикет как регулятор деловых отношений.	Этика и психология речевого общения. Этические рекомендации для повышения эффективности речевой коммуникации. Техника реализации этикетных форм: приветствие (обращение), завязка, развитие, кульминация, развязка. Обстановка общения и этикетные формулы. Речевые дистанции и табу. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета.	4

2.4. Планы групповых занятий и образовательные технологии

Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации.

Тема 1. Коммуникация. Речевая коммуникация.

Цель: Формирование умения общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, слова и словообразовательные компоненты (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

Теория коммуникации. Понятие коммуникации. Многоаспектность понятия «коммуникация». Речевая коммуникация. Цель речевой коммуникации. Задачи речевой коммуникации. Формы и типы речевой коммуникации

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определения понятия «коммуникация».
2. Охарактеризуйте многообразие подходов к определению понятия «коммуникация».
3. Дайте определение понятия «речевая коммуникация».
4. Сформулируйте цель и задачи речевой коммуникации.
5. Охарактеризуйте формы и типы речевой коммуникации.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка конспектов, письменной домашней работы (Выписать определение коммуникации, Приведите примеры из художественной литературы монолога – диалога – полилога); подготовка сообщений «Формы и типы речевой коммуникации», «Современный взгляд на проблему коммуникации».

Литература по теме:

Основная:

1. Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А., Назв.: Теория коммуникации : учеб. для бакалавров : учеб. для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: Юрайт, Год издания: 2012г.
2. Гнатюк, О.Л., Назв.: Основы теории коммуникации : учеб. пособие для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: КНОРУС, Год издания: 2012г.

Дополнительная:

1. Сидоров,, Князева,, Иванов, Н. В., Назв.: Речевая коммуникация : фундаментальные необходимости : моногр., Место изд.: М., Изд.: Изд-во РГСУ, Год издания: 2009г.
2. Шарков, Ф. И., Назв.: Коммуникология : основы теории коммуникации : учеб. для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: Дашков и К, Год издания: 2009г.
3. Селезнева, Л. В., Назв.: Подготовка рекламного и PR-текста : учеб. пособие, Место изд.: М., Изд.: Издательство РГСУ, Год издания: 2013г.
4. Барчуков, И. С., Башин, Ю. Б., Зайцев, А. В., Назв.: Речевая коммуникация : [учеб. пособие], Место изд.: М., Изд.: Академия, АПКИППРО, Год издания: 2010г.

Список полезных интернет-ресурсов:

1. **Грамота.ру** - справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» - <http://www.gramota.ru>
2. **Национальный корпус русского языка** – информационно-справочная система, содержащая миллионы текстов на русском языке - <http://www.ruscorpora.ru>
3. **Русский язык** - ресурс для лингвистов, филологов, семиологов, учителей русского языка и литературы - http://teneta.rinet.ru/rus/rj_ogl.htm
4. **Сайт Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина** - <http://pushkin.edu.ru>
5. **Сайт Института русского языка имени В.В. Виноградова** – (ИРЯ РАН) - <http://www.ruslang.ru>

6. Сайт Российского общества преподавателей русского языка и литературы (РОПРЯЛ) - <http://www.ropryal.ru>

7. Центр развития русского языка - ресурс некоммерческой организации «Центр развития русского языка», деятельность которой направлена на поддержку и распространение русского языка и культуры как в России, так за ее пределами - <http://www.ruscenter.ru>

8. Сайт современного научно-учебного издательства «Юрайт»: <http://www.urait.ru/sitemap.php>

9. Электронная библиотечная система <http://book.ru>

10. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru/>

Тема 2. Речевая деятельность

Цель: формирование у студентов способности к эффективному деловому общению (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

Язык и речь. Язык и общество. Функции языка Психолингвистическая трактовка речи. Речевое общение. Речевая деятельность. Речевое действие. Речевая ситуация. Этапы реализации речевого действия. Восприятие речи. Обратная связь как элемент контроля речевого действия. Контекст речевого общения. Виды речевой деятельности.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определения понятиям «язык» и «речь».
2. Перечислите функции языка.
3. Раскройте сущность понятия «речевое общение».
4. Охарактеризуйте основные этапы речевой деятельности.
5. Опишите основные виды речевой деятельности.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: подготовка сообщений «Презентация компании», «Речь президента компании перед сотрудниками», «Деловые переговоры», «Конкурс на замещение вакантной должности»; деловая игра «Различные ситуации в гостинице»; выполнение практических заданий, направленных на освоение законов письменной и устной форм речи.

Литература по теме:

Основная:

1. Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А., Назв.: Теория коммуникации : учеб. для бакалавров : учеб. для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: Юрайт, Год издания: 2012г.
2. Гнатюк, О.Л., Назв.: Основы теории коммуникации : учеб. пособие для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: КНОРУС, Год издания: 2012г.
3. Практическая стилистика русского языка / О.И. Лыткина, Л.В. Селезнева, Е.Ю.Скороходова. – М.: Флинта: Наука, 2012. – С. 17-31.

Дополнительная:

1. Дускаева Л.Р. Стилистика официально-деловой речи. - М.: Академия, 2012. – С. 6-31.
2. Маслов В. Г. Культура речи: учебное пособие Издатель: Флинта, 2010 <http://biblioclub.ru/>
3. Барчуков, И. С., Башин, Ю. Б., Зайцев, А. В., Назв.: Речевая коммуникация : [учеб. пособие], Место изд.: М., Изд.: Академия, АПКППРО, Год издания: 2010г

4. .Солганик ГП. Практическая стилистика русского языка. - М.: Академия, 2010. – С. 11-19.

Список полезных интернет-ресурсов:

1. **Грамота.ру** - справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» - <http://www.gramota.ru>
2. **Национальный корпус русского языка** – информационно-справочная система, содержащая миллионы текстов на русском языке - <http://www.ruscorpora.ru>
3. **Русский язык** - ресурс для лингвистов, филологов, семиологов, учителей русского языка и литературы - http://teneta.rinet.ru/rus/rj_ogl.htm
4. **Сайт Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина** - <http://pushkin.edu.ru>
5. **Сайт Института русского языка имени В.В. Виноградова – (ИРЯ РАН)** - <http://www.ruslang.ru>
6. **Сайт Российского общества преподавателей русского языка и литературы (РОПРЯЛ)** - <http://www.ropryal.ru>
7. **Центр развития русского языка** - ресурс некоммерческой организации «Центр развития русского языка», деятельность которой направлена на поддержку и распространение русского языка и культуры как в России, так за ее пределами - <http://www.ruscenter.ru>
8. **Сайт современного научно-учебного издательства «Юрайт»:** <http://www.urait.ru/sitemap.php>
9. **Электронная библиотечная система** <http://book.ru>
10. **ЭБС «Университетская библиотека онлайн»** <http://biblioclub.ru/>

Тема 3. Коммуникационный процесс.

Цель: Формирование умения общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, слова и словообразовательные компоненты (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

Модель речевой коммуникации. Коммуникативные барьеры: барьеры, обусловленные факторами среды, технические барьеры, «человеческие барьеры» (психофизиологические и социокультурные). Нравственные установки участников коммуникации.

Вопросы для самоподготовки:

1. Перечислите компоненты модели речевой коммуникации.
2. Охарактеризуйте коммуникативные барьеры, возникающие в процессе коммуникации.
3. Расскажите о нравственных установках участников коммуникации.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: практикум по решению задач; подготовка сообщений «Барьеры речевой коммуникации», «Плюсы и минусы научного доклада студента», «Словесные и несловесные средства привлечения, установления и поддержания контакта в лекциях преподавателя»

Литература по теме:

Основная:

4. Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А., Назв.: Теория коммуникации : учеб. для бакалавров : учеб. для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: Юрайт, Год издания: 2012г.
5. Гнатюк, О.Л., Назв.: Основы теории коммуникации : учеб. пособие для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: КНОРУС, Год издания: 2012г.
6. Практическая стилистика русского языка / О.И. Лыткина, Л.В. Селезнева, Е.Ю.Скороходова. – М.: Флинта: Наука, 2012. – С. 17-31.

Дополнительная:

5. Дускаева Л.Р. *Стилистика официально-деловой речи*. - М.: Академия, 2012. – С. 6-31.
6. Маслов В. Г. *Культура речи: учебное пособие* Издатель: Флинта, 2010 <http://biblioclub.ru/>
7. Барчуков, И. С., Башин, Ю. Б., Зайцев, А. В., Назв.: *Речевая коммуникация : [учеб. пособие]*, Место изд.: М., Изд.: Академия, АПКИППРО, Год издания: 2010г
8. .Солганик ГП*Практическая стилистика русского языка*. - М.: Академия, 2010. – С. 11-19.

Список полезных интернет-ресурсов:

1. **Грамота.ру** - справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» - <http://www.gramota.ru>
- 2.**Национальный корпус русского языка** – информационно-справочная система, содержащая миллионы текстов на русском языке - <http://www.ruscorpora.ru>
- 3.**Русский язык** - ресурс для лингвистов, филологов, семиологов, учителей русского языка и литературы -http://teneta.rinet.ru/rus/rj_ogl.htm
- 4.**Сайт Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина** - <http://pushkin.edu.ru>
- 5.**Сайт Института русского языка имени В.В. Виноградова – (ИРЯ РАН)** - <http://www.ruslang.ru>
- 6.**Сайт Российского общества преподавателей русского языка и литературы (РОПРЯЛ)** - <http://www.ropryal.ru>
- 7.**Центр развития русского языка** - ресурс некоммерческой организации «Центр развития русского языка», деятельность которой направлена на поддержку и распространение русского языка и культуры как в России, так за ее пределами - <http://www.ruscenter.ru>
8. **Сайт современного научно-учебного издательства «Юрайт»** <http://www.uraic.ru/sitemap.php>
9. **Электронная библиотечная система** <http://book.ru>
10. **ЭБС «Университетская библиотека онлайн»** <http://biblioclub.ru/>

Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Цель: Формирование умения общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, слова и словообразовательные компоненты (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
3. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.
Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий. Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при

восприятию друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)

Тема 5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Цель: Формирование умения общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, слова и словообразовательные компоненты (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?

Тема 6. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Цель: Формирование умения общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, слова и словообразовательные компоненты (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
2. Невербальная коммуникация.
3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий.

На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь»

За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?

Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нереплексивного слушания.

Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.

Тема 7. Формы делового общения и их характеристики

Цель: формирование у студентов способности к эффективному деловому общению (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация
3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий

Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления?

Раздел 2. Совершенствование навыков речевой деятельности.

Тема 8. Слушание как вид рецептивной речевой деятельности.

Цель: формирование у студентов способности выбирать соответствующие той или иной ситуации общения языковые средства (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Принципы эффективного слушания. Методики повышения эффективности слушания. Основные принципы конспектирования и техника записи воспринятой на слух информации.

Вопросы для самоподготовки:

1. Слушание как о рецептивный вид речевой деятельности.
2. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия.
3. Основные принципы эффективного слушания.
4. Вспомогательные средства, улучшающие навыки слушания

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: практикум по решению задач

1. Записать обращения, употребляемые людьми в разных ситуациях общения. Сделать выводы.
- 2) Пользуясь учебником Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М., 2004. С. 75 – 95. выписать Правила эффективного слушания.4.

Литература по теме:

Основная:

1. Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А., Назв.: Теория коммуникации : учеб. для бакалавров : учеб. для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: Юрайт, Год издания: 2012г.
2. Гнатюк, О.Л., Назв.: Основы теории коммуникации : учеб. пособие для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: КНОРУС, Год издания: 2012г.
3. Практическая стилистика русского языка / О.И. Лыткина, Л.В. Селезнева, Е.Ю.Скороходова. – М.: Флинта: Наука, 2012. – С. 17-31.

Дополнительная:

1. Дускаева Л.Р. Стилистика официально-деловой речи. - М.: Академия, 2012. – С. 6-31.
2. Маслов В. Г. Культура речи: учебное пособие Издатель: Флинта, 2010 <http://biblioclub.ru/>

3. Барчуков, И. С., Башин, Ю. Б., Зайцев, А. В., Назв.: Речевая коммуникация : [учеб. пособие], Место изд.: М., Изд.: Академия, АПКИППРО, Год издания: 2010г
4. Солганик Г. Практическая стилистика русского языка. - М.: Академия, 2010. – С. 11-19.

Список полезных интернет-ресурсов:

1. **Грамота.ру** - справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» - <http://www.gramota.ru>
2. **Крылатые слова и выражения** – ресурс, посвящённый крылатым словам и выражениям русского языка - <http://slova.ndo.ru>
3. **Русский язык** - ресурс для лингвистов, филологов, семиологов, учителей русского языка и литературы - http://teneta.rinet.ru/rus/rj_ogl.htm
4. **Русский язык: говорим и пишем правильно** - ресурс о культуре письменной и устной речи - <http://www.grammar.ru>
5. **Русское письмо** – ресурс, посвящённый происхождению и развитию русской письменности- <http://character.webzone.ru>
6. **Сайт Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина** - <http://pushkin.edu.ru>
7. **Сайт Института русского языка имени В.В. Виноградова – (ИРЯ РАН)** - <http://www.ruslang.ru>
8. **Сайт Российского общества преподавателей русского языка и литературы (РОПРЯЛ)** - <http://www.ropryal.ru>
9. **Словари.Ру** - ресурс, содержащий обширную коллекцию онлайн-словарей русского языка - <http://www.slovari.ru>
10. **Словарь смыслов русского языка** – справочное онлайн-издание по русскому языку - <http://www.slovo.zovu.ru>
11. **Центр развития русского языка** - ресурс некоммерческой организации «Центр развития русского языка», деятельность которой направлена на поддержку и распространение русского языка и культуры как в России, так за ее пределами - <http://www.ruscenter.ru>
12. **Сайт современного научно-учебного издательства «Юрайт»:** <http://www.urait.ru/sitemap.php>
15. **Электронная библиотечная система** <http://book.ru>
16. **ЭБС «Университетская библиотека онлайн»** <http://biblioclub.ru/>

Раздел 3. Совершенствование навыков устной речи.

Тема 9. Культура дискусивно-полемической речи

Цель: Формирование умения общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, слова, словосочетания и предложения (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

Мастерство ведения диалога. Виды публичного спора. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты. Условия эффективности спора. Культура дискусивно-полемической речи. Доказательность и убедительность речи. Прямое и косвенное доказательство. Правила выдвижения тезиса и аргументов. Основные виды аргументов (логические аргументы и психологические доводы).

Вопросы для самоподготовки:

1. Раскройте содержание понятия «спор».
2. Перечислите виды публичных споров, охарактеризуйте их особенности.
3. Охарактеризуйте требования к ведению спора.
4. Расскажите о доказательстве в споре.
5. Расскажите об аргументации в споре

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: практикум по решению задач(Подготовиться к диспуту «Нужно ли соблюдать нормы литературного языка в речи?»);подготовка сообщений

1. Понятие о споре.
2. Виды публичных споров.
3. Требования к ведению спора.
4. Доказательство в споре.
5. Аргументация в споре.
6. Развлекательное выступление.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: практикум по решению задач(Подготовить информационное сообщение на 3 минуты);подготовка сообщений

1. Виды и роды красноречия (классификации).
2. Информационное выступление.
3. Убеждающее выступление.
4. Торжественное выступление.
5. Развлекательное выступление.

Литература по теме:

Основная:

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Риторика и культура речи <http://www.alleng.ru>
2. Голуб И. Б., Неклюдов В. Д. Русская риторика и культура речи. – М.: Логос, 2011. <http://biblioclub.ru/>
3. Русский язык и культура речи: уч. для вузов / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – М.: Юрайт, 2011. – С. 266-357.
4. Русский язык и культура речи: учеб. / Р.К. Боженкова, Н.А. Боженкова, В.М. Шклеин. – М.: Флинта: Наука, 2011. <http://biblioclub.ru/>
5. Современный русский язык. Текст. Стили речи. Культура речи. / Н.Г. Блохина <http://www.alleng.ru>

Дополнительная:

1. Аннушкин В. И. Риторика. Вводный курс: учебное пособие Издатель: Флинта, 2011 <http://biblioclub.ru/>
2. Ивлев Ю.В. Теория и практика аргументации. – М.: Проспект, 2009. <http://book.ru>
3. Маслов В. Г. Культура речи: учебное пособие Издатель: Флинта, 2010 <http://biblioclub.ru/>
4. Невежина М. В. , Шарохина Е. В. , Михайлова Е. Б. , Бойко Е. А. , Бегаева Е. Н. Русский язык и культура речи: учебное пособие. - М.: Юнити-Дана, 2015 <http://biblioclub.ru/>
5. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение - М.: КиноРус, 2014. <http://book.ru>

Список полезных интернет-ресурсов:

- 1.**Грамота.ру** - справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» - <http://www.gramota.ru>
- 2.**Крылатые слова и выражения** – ресурс, посвящённый крылатым словам и выражениям русского языка - <http://slova.ndo.ru>
- 3.**Русский язык** - ресурс для лингвистов, филологов, семиологов, учителей русского языка и литературы -http://teneta.rinet.ru/rus/rj_ogl.htm
- 4.**Русский язык: говорим и пишем правильно** - ресурс о культуре письменной и устной речи - <http://www.grammar.ru>
- 5.**Русское письмо** – ресурс, посвящённый происхождению и развитию русской письменности- <http://character.webzone.ru>
6. **Сайт Российского общества преподавателей русского языка и литературы (РОПРЯЛ)** - <http://www.ropryal.ru>

7. **Словари.Ру** - ресурс, содержащий обширную коллекцию онлайн-словарей русского языка - <http://www.slovari.ru>

8. **Словарь смыслов русского языка** – справочное онлайн-издание по русскому языку - <http://www.slovo.zovu.ru>

9. **Центр развития русского языка** - ресурс некоммерческой организации «Центр развития русского языка», деятельность которой направлена на поддержку и распространение русского языка и культуры как в России, так за ее пределами - <http://www.ruscenter.ru>

10. Сайт современного научно-учебного издательства «Юрайт» <http://www.uraic.ru/sitemap.php>

11. Электронная библиотечная система <http://book.ru>

12. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru/>

Тема 10. Речевой этикет как регулятор деловых отношений.

Цель: Формирование умения общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание, слова, словосочетания и предложения (ОК-5, ОК-6)

Перечень изучаемых элементов содержания:

Этика и психология речевого общения. Этические рекомендации для повышения эффективности речевой коммуникации. Техника реализации этикетных форм: приветствие (обращение), завязка, развитие, кульминация, развязка. Обстановка общения и этикетные формулы. Речевые дистанции и табу. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Освоение обучающимся дополнительной общеразвивающей программы профессиональной направленности «**Речевые коммуникации в сфере сервиса**» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, лабораторных работ и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Электронная библиотечная система Book.ru, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к лабораторной работе и занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к лабораторной работе / учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения лабораторной работы и учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

□ консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

□ самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету.

К **зачету** необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к зачетам (без оценки и с оценкой) обратите внимание на защиту лабораторных работ/практических заданий на основе теоретического материала.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература.

1. Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А., Назв.: Теория коммуникации : учеб. для бакалавров : учеб. для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: Юрайт, Год издания: 2012г.
2. 2. Гнатюк, О.Л., Назв.: Основы теории коммуникации : учеб. пособие для студ. вузов, Место изд.: М., Изд.: КНОРУС, Год издания: 2012г Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Риторика и культура речи <http://www.alleng.ru>
3. Голуб И. Б., Неклюдов В. Д. Русская риторика и культура речи. – М.: Логос, 2011. <http://biblioclub.ru/>
4. Практическая стилистика русского языка / О.И. Лыткина, Л.В. Селезнева, Е.Ю.Скороходова. – М.: Флинта: Наука, 2012. – 208 с.
5. Русский язык и культура речи: уч. для вузов / под ред. В.И. Максимова, А.В. Голубевой. – М.: Юрайт, 2011. – 358 с.

6. Русский язык и культура речи: учеб. / Р.К. Боженкова, Н.А. Боженкова, В.М. Шклеин. – М.: Флинта: Наука, 2011. <http://biblioclub.ru/>
7. Современный русский язык. Текст. Стили речи. Культура речи. / Н.Г. Блохина <http://www.alleng.ru>

Дополнительная литература

1. Аннушкин В. И. Риторика. Вводный курс: учебное пособие Издатель: Флинта, 2011 <http://biblioclub.ru/>
2. Горшков А.И. Русская стилистика. Стилистика текста и функциональная стилистика. <http://www.alleng.ru>
3. Дускаева Л.Р. Стилистика официально-деловой речи. - М.: Академия, 2012. – 272 с.
4. Ивлев Ю.В. Теория и практика аргументации. – М.: Проспект, 2009. <http://book.ru>
5. Кушнерук С. П. Документная лингвистика: учебное пособие Издатель: Флинта, 2011 <http://biblioclub.ru/>
6. Маслов В. Г. Культура речи: учебное пособие Издатель: Флинта, 2010 <http://biblioclub.ru/>
7. Невежина М. В. , Шарохина Е. В. , Михайлова Е. Б. , Бойко Е. А. , Бегаева Е. Н. Русский язык и культура речи: учебное пособие. - М.: Юнити-Дана, 2015 <http://biblioclub.ru/>
8. Нормы русского языка : учебное пособие по культуре речи: пособие / Ред. Л.А. Константинова. – М.: Флинта: Наука, 2011. <http://biblioclub.ru/>
9. Попова Т. В., Лысова Т. В. Культура научной и деловой речи: учебное пособие. – М.: Флинта, 2011 <http://biblioclub.ru/>
10. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение - М.: КиноРус, 2014. <http://book.ru>
11. Руднев В.Н. Русский язык и культура речи. - М.: КиноРус, 2015. <http://book.ru>
12. Скворцов Л.И. Культура русской речи. - М.: Академия, 2010. – 224 с.
13. Солганик Г.. Практическая стилистика русского языка. - М.: Академия, 2010. – 304 с.
14. Стернин И. А Типы речевых культур. – М.: Директ-Медиа, 2015. <http://biblioclub.ru/>
15. Селезнева, Л. В., Назв.: Подготовка рекламного и PR-текста : учеб. пособие, Место изд.: М., Изд.: Издательство РГСУ, Год издания: 2013г.
16. Барчуков, И. С., Башин, Ю. Б., Зайцев, А. В., Назв.: Речевая коммуникация : [учеб. пособие], Место изд.: М., Изд.: Академия, АПКИППРО, Год издания: 2010г.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

1. **Грамматика русского языка** – ресурс, содержащий электронную версию Академической грамматики русского языка, составленной Академией наук СССР (Институт русского языка) – <http://rusgram.narod.ru>
2. **Грамота.ру** - справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» - <http://www.gramota.ru>
3. **Крылатые слова и выражения** – ресурс, посвящённый крылатым словам и выражениям русского языка - <http://slova.ndo.ru>
4. **Национальный корпус русского языка** – информационно-справочная система, содержащая миллионы текстов на русском языке - <http://www.ruscorpora.ru>
5. **Русский язык** - ресурс для лингвистов, филологов, семиологов, учителей русского языка и литературы - http://teneta.rinet.ru/rus/rj_ogl.htm
6. **Русский язык: говорим и пишем правильно** - ресурс о культуре письменной и устной речи - <http://www.grammar.ru>
7. **Русское письмо** – ресурс, посвящённый происхождению и развитию русской письменности- <http://character.webzone.ru>

8. Сайт Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина - <http://pushkin.edu.ru>
9. Сайт Института русского языка имени В.В. Виноградова – (ИРЯ РАН) - <http://www.ruslang.ru>
10. Сайт Российского общества преподавателей русского языка и литературы (РОПРЯЛ) - <http://www.ropryal.ru>
11. Словари.Ру - ресурс, содержащий обширную коллекцию онлайн-словарей русского языка - <http://www.slovari.ru>
12. Словарь смыслов русского языка – справочное онлайн-издание по русскому языку - <http://www.slovo.zovu.ru>
13. Центр развития русского языка - ресурс некоммерческой организации «Центр развития русского языка», деятельность которой направлена на поддержку и распространение русского языка и культуры как в России, так за ее пределами - <http://www.ruscenter.ru>
14. Сайт современного научно-учебного издательства «Юрайт» <http://www.urait.ru/sitemap.php>
15. Электронная библиотечная система <http://book.ru>
16. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фонд оценочных средств

Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

Примерный перечень контрольных заданий к промежуточной аттестации.

Теоретический блок вопросов:

Зачет.

1.1. Примерные вопросы:

1. Понятие о речевой коммуникации. Роль речевой коммуникации.
2. Формы и типы речевой коммуникации. Речевое действие.
3. Речевая ситуация. Виды речевой деятельности.
4. Соотношение понятий «язык» и «речь».
5. Функции языка.
6. Модель речевой коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры.
8. Нравственные установки участников общения.
9. Чтение как вид речевой деятельности. Недостатки традиционного чтения. Способы чтения.
10. Технологии совершенствования навыков чтения.
11. Слушание как вид речевой деятельности.
12. Технологии совершенствования навыков слушания.
13. Письмо как вид речевой деятельности. Пути совершенствования навыков письменной речи.
14. Запись чужой речи (конспектирование, аннотация, реферат, рецензия).
15. Говорение как вид речевой деятельности. Специфика публичной речи. Классический риторический канон.
16. Оратор (навыки и умения). Оратор и аудитория. Проблема контакта.
17. Приемы достижения взаимопонимания с аудиторией.
18. Классификация публичных выступлений.
19. Повседневная подготовка оратора.
20. Подготовка к конкретному выступлению (этапы: 1. Выбор темы и целевой установки. 2. Подбор материала. 3. Изучение и анализ отобранных материалов. 4. Разработка плана выступления).
21. Подготовка к конкретному выступлению (этапы: 5. Работа над композицией. 6. Написание текста. 7. Репетиция).
22. Доказательность и убедительность речи.
23. Аргументация. Логические приемы доказательства.
24. Психологические приемы аргументации. Уловки в споре.
25. Типы спора, условия его эффективности.
26. Стратегия и тактика речевого поведения. Важнейшие тактики и приемы спора.
27. Речевые тактики в деловом общении.
28. Речевые тактики в деловом общении, выделенные Т.А. ван Дейком
29. Невербальные средства общения.
30. Этика речевого поведения.
31. Понятие о психологии речевой коммуникации. Типы коммуникабельности людей, учет типа коммуникабельности при построении речевого общения.
32. Законы эффективной коммуникации.
33. Особенности речевой коммуникации в деловой среде.
34. Деловые переговоры. Деловой телефонный разговор. Вопросы в деловом общении.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Тест

1.1. 1. Отметьте неправильное утверждение.

1. Коммуникация – многоаспектное понятие.
2. Главная цель коммуникации – речевое воздействие.
3. Различают устную и письменную формы коммуникации.
4. Типы речевой коммуникации определяются в зависимости от условий общения, количества участников, цели общения, характера ситуации.

2. Отметьте неправильное утверждение.

1. Речь – это один из видов коммуникативной деятельности человека.
2. Речь – это система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру.
3. Речь – это вербальное, языковое общение с помощью языковых знаковых единиц.
4. Речь – это ораторский жанр или монолог в художественном произведении.

3. Отметьте неправильное утверждение.

1. Речевая ситуация требует от коммуникантов соблюдения определенных правил ведения разговора.
2. Речевая ситуация обуславливает не только прямой, но и косвенный смысл высказывания.
3. Речевая ситуация – конечный результат речевого действия.
4. Речевая ситуация – это речевое действие.

4. Отметьте правильные утверждения.

1. Говорение, слушание, письмо, чтение – это виды речевой деятельности.
2. Механизмы кодирования информации действуют при слушании и чтении.
3. Коммуникативный акт не является речевым действием.
4. Характеристики получателя не являются важным фактором, влияющим на результативность коммуникации.

5. Отметьте неправильное утверждение.

1. Язык по своей природе полифункционален.
2. Аккумулятивная функция языка обеспечивает хранение и передачу общественно-исторического опыта людей.
3. Эмотивная функция языка подразумевает участие языка в непосредственном выражении чувств, эмоций.
4. Когнитивная функция языка подразумевает, что язык служит средством общения между людьми.

6. Отметьте неправильное утверждение.

1. Референция – закодированная информация (текст в устной или письменной форме).
 2. Контекст – ситуация, обстоятельства, при которых происходит общение.
1. В основе моделей коммуникации лежит единая схема.
 2. Адресант – отдельные индивиды, группы людей, государственные учреждения, политические партии, фирмы и т.д., выступающие в роли получателя информации.

7. Отметьте неправильное утверждение.

1. Под коммуникативным барьером обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее.
2. Переданное сообщение достигает своего адресата без каких-либо изменений.
3. Различные виды и уровни коммуникации создают свои специфические барьеры.
4. Все сообщения подвергаются воздействию многочисленных шумов и помех, значительно снижающих результативность коммуникации.

8. Отметьте неправильное утверждение.

1. Большинство барьеров коммуникации обусловлено человеком.
2. Социальные факторы могут порождать коммуникативные барьеры.
3. Психофизиологические барьеры возникают из-за языковых различий людей.
4. Проблема культурных барьеров коммуникации это и проблема интерпретации одного и того же текста.

9. Отметьте неправильное утверждение.

1. Нравственная установка – это готовность личности действовать в соответствии с определенными моральными нормами.
2. Одной из главных причин появления деструктивных элементов в процессе общения является отсутствие позитивных нравственных установок его участников.

1. Максимизация эффективности общения достигается тогда, когда этические и эмоциональные установки соответствуют содержанию речевого акта.
2. Моральный плюрализм – это положительный фактор общественного развития.

10. Отметьте неправильное утверждение.

1. Чтение – это рецептивный вид речевой деятельности.
2. На этапе зрительного восприятия важную роль играет фиксация взгляда.
3. Суть процесса чтения состоит в декодировании графических символов и переводе их в мыслительные образы.
4. Чем меньше поле зрения, тем эффективнее процесс чтения.

11. Отметьте правильное утверждение.

1. Отсутствие стратегии чтения является существенным недостатком.
2. Регрессии не являются распространенным недостатком чтения.
3. Антиципация – это внутреннее проговаривание читаемого текста.
4. Режим чтения не зависит от цели чтения.

12. Отметьте неправильное утверждение.

1. Некоторые способы чтения требуют специальной подготовки.
2. Основными приемами техники рационального чтения являются алгоритмы чтения.
3. Суть дифференциального алгоритма заключается в выделении основного смысла текста или его отрезка.
4. Цель интегрального алгоритма – выделение доминанты текста.

13. Отметьте правильное утверждение.

1. Слух и слушание – это синонимичные понятия.
2. Умение слушать – физиологическая характеристика человека.
3. Эффективность процесса слушания не зависит от субъективных факторов.
4. Аналитическая узость восприятия – существенный недостаток традиционного слушания.

14. Отметьте правильное утверждение.

1. Пассивный слушатель владеет навыками рационального слушания.
2. Оратор должен учитывать мотивацию слушателя.
3. Процесс концентрации не требует больших усилий.
4. Умение слушать критически не подразумевает оценку адекватности данных.

15. Отметьте правильное утверждение.

1. Эффективное слушание не требует объективного отношения слушателей.
2. На отношение слушателя не влияют его знания и опыт по обсуждаемому вопросу.
3. Нужно постоянно сомневаться в том, что говорит оратор.
4. При слушании нужно стараться выявить истинную цель оратора.

16. Отметьте неправильное утверждение.

1. Письменная речь – это самостоятельная целостная целенаправленная речевая структура, обеспечивающая общение с помощью письменного текста.
2. Основная функция письменной речи – фиксация устной речи, имеющая целью сохранить ее в пространстве и времени.
3. Основное свойство письменной речи – способность к длительному хранению информации.
4. Наличие непосредственного реципиента и промежуточной связи с ним – одно из качеств письменной речи.

17. Отметьте правильное утверждение.

1. Характерная особенность текста – его абсолютная самостоятельность.
2. Автору текста не обязательно учитывать восприятие потенциального адресата.
3. Жанр произведения подразумевает определенный объем текста, принципы отбора и расположения словесного материала.
4. Проблема текста – это некая целостная часть действительного мира, отраженного в речевом произведении.

18. Отметьте неправильное утверждение.

1. Аннотация – развернутая, достаточно большая по содержанию характеристика статьи, книги, фильма с точки зрения ее назначения, содержания формы и т.д.
2. Конспект – это последовательная фиксация информации, отобранной и обдуманной в процессе чтения или прослушивания лекции.
3. Тезисы – это краткое изложение содержания предстоящего научного сообщения.
4. Рецензия – это критический отзыв о конкретном произведении, статье.

19. Отметьте неправильное утверждение.

1. Риторика – наука о межличностном общении.
2. Риторика – наука об эффективной публичной речи.
3. Риторика – теория и практика воздействующей речи.
4. Риторика – ораторское искусство, теория красноречия.

20. Отметьте правильное утверждение.

1. Инвенция – это языковое оформление речи.
2. Инвенция – это нахождение, изобретение мысли.
3. Инвенция – это расположение изобретенного.
4. Инвенция – это запоминание написанного.

21. Отметьте правильное утверждение.

1. Оратору необходимо добиваться эмоционального сопереживания от аудитории.
2. Эмоциональное сопереживание – это совместная мыслительная деятельность оратора и аудитории.
3. Количественный состав аудитории не влияет на контакт оратора и аудитории.
4. Оратор должен строить выступление, учитывая основной мотив в данной аудитории.

22. Отметьте неправильное утверждение.

1. Интонация включает в себя темп речи.
2. Интонация включает тембр.
3. Интонация включает в себя паузы.
4. Интонация не включает в себя интенсивность звучания.

23. Отметьте правильные утверждения.

1. Основной план составляется сразу после выбора темы.
2. Основной план пишется только для оратора, а не для слушателей.
3. Принцип органичного единства при построении выступления заключается в достижении поставленной цели наиболее простым и рациональным способом.

4. Принцип усиления заключается в том, что в выступлении убедительность аргументов должна нарастать.

24. Отметьте правильные утверждения.

1. Ступенчатый метод преподнесения материала заключается в сопоставлении различных явлений событий, фактов.
2. Дедуктивный метод преподнесения материала заключается в изложении материала от частного к общему.
3. Индуктивный метод преподнесения материала заключается в изложении материала от общего к частному.
4. Исторический метод – это изложение материала в хронологической последовательности.

25. Отметьте правильное утверждение.

1. Объявление – это сообщение о том, что произошло.
2. Автобиография – это неофициальный устный или письменный рассказ о себе.
3. Свободный рассказ преследует цель сформировать благоприятное впечатление о себе.
4. Автобиография – это тип протоколно-этикетного выступления.

26. Отметьте правильное утверждение.

1. Воодушевляющая речь на торжественном собрании – вид убеждающего выступления.
2. Рассказ о событии – вид протоколно-этикетного выступления.
3. Протоколно-этикетное выступление строится в своей основе на похвале.
4. Похвальное слово – вид развлекательного выступления.

27. Отметьте правильное утверждение.

1. Случай из жизни – это вид информационного выступления.
2. Анекдот – вид развлекательного выступления.
3. Представление гостя – вид развлекательного выступления.
4. Агитационная речь – вид протоколно-этикетного выступления.

28. Отметьте правильное утверждение.

1. Понятия «диспут», «дискуссия», «полемика» обозначают одно и то же.
2. Отличительной чертой дискуссии выступает отсутствие тезиса.
3. В дискуссии возможно использование некорректных приемов ведения спора.
4. Poleмика – спор, направленный на победу над противником.

29. Отметьте правильное утверждение.

1. Доказательство и убеждение – это одно и то же.
2. Убеждать – значит устанавливая истинность какого-либо положения.
3. Убеждать – значит создавать впечатление, что тезис доказан.
4. Чтобы доказать какое-то положение обязательно убедить.

30. Отметьте неправильное утверждение.

1. Косвенное доказательство предполагает обоснование истинности тезиса путем опровержения антитезиса.
2. Тезис не может изменяться в ходе доказательства.
3. В качестве аргументов могут быть использованы любые положения.
4. Умышленно ошибочные рассуждения называются софизмами.

31. Отметьте правильное утверждение.

1. Психологические аргументы обращены к разуму человека.
2. Различают логические и психологические аргументы.
3. Аксиомы и постулаты – это психологические аргументы.
4. Мнение и факт – это одно и то же.

32. Отметьте правильное утверждение.

1. В споре различают конструктивную и конфликтную стратегии.

2. Стратегия – речевой прием, позволяющий достичь поставленных целей в конкретной ситуации.

3. Речевые тактики выделяются только в искусстве ведения спора.

4. Выделяют корректные и некорректные тактические приемы.

33. Отметьте неправильное утверждение.

1. Концентрация аргументов – корректный тактический прием.

2. Аксиоматическое доказательство – корректный тактический прием.

3. Абсурдная гиперболизация – некорректный тактический прием.

4. Оттягивание возражения – лояльная уловка аргументации.

34. Отметьте правильное утверждение.

1. Выражение «Это ужасно, что..» характерно для тактики «Сдвиг».

2. Выражение «И так всегда» характерно для тактики «Уступка».

3. Противопоставление «мы» и «они» характерно для тактики «Обобщение».

4. Тактика «Приведение примера» указывает на то, что общее мнение основано на конкретных фактах.

35. Отметьте правильное утверждение.

1. Доминантный собеседник испытывает трудности при вступлении в речевую коммуникацию.

2. Ригидный собеседник стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации.

3. Интровертный собеседник не стремится владеть инициативой в речевой коммуникации.

4. Мобильный собеседник испытывает трудности в речевой коммуникации.

36. Отметьте правильное утверждение.

1. Согласно теории эго-состояний, люди постоянно находятся в одном из состояний: Я-Родителя, Взрослого или Ребенка.

2. Согласно теории эго-состояний, люди тяжело переходят из одного состояния в другое.

3. Эго-состояния проявляются через трансакты.

4. Э.Берн выделяет 4 формы трансактов.

37. Отметьте правильное утверждение.

1. Заботливое состояние Родителя может проявляться через выражение запретов, норм и правил.

2. Проявление чувств человека в состоянии Взрослого не зависит от того, что хотят от него другие.

3. Состояние приспособляющегося Ребенка проявляется через выражение навязчивой заботливости.

4. Состояние Взрослого характеризуется взвешенностью решений, учетом реального положения дел.

38. Отметьте неправильное утверждение.

1. Владение речевым этикетом подразумевает использование правил речевого поведения.

2. Речевой этикет имеет национальную специфику.

3. Речевой этикет не определяется ситуацией общения.

4. Речевой этикет строится с учетом особенностей участников коммуникации.

39. Отметьте неправильное утверждение.

1. Обращение – важный компонент речевого этикета.

2. Проблема общеупотребительного обращения остается открытой.

3. Речевой этикет приветствий предусматривает характер поведения.

4. В повседневной деловой обстановке формулы речевого этикета не используются.

40. Отметьте неправильное утверждение.

1. Невербальная коммуникация – это общение, осуществляемое посредством несловесных сигналов, символов, кодов.
2. При общении преобладают невербальные средства.
3. При общении преобладают вербальные средства.
4. Знаки, или собственно невербальные сигналы, – невербальные действия, имеющие в данной культуре определенный знаковый смысл.

41. Отметьте неправильное утверждение.

1. Мимика – это значимые изменения выражения лица.
2. Мимика является главным показателем чувств говорящего.
3. Личная зона – это расстояние, которое обычно разделяет людей на официальных приемах и дружеских вечеринках.
4. Общественная зона – это расстояние, на котором держатся люди от посторонних людей при обычном контакте.

42. Отметьте неправильное утверждение.

1. Жесты имеют национальный характер.
2. Жесты усваиваются естественным путем.
3. Изобразительные жесты отвлекают внимание.
4. Ритмические жесты подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи.

43. Отметьте неправильное утверждение.

1. Принцип последовательности подразумевает релевантность ответной реакции.
2. Принцип предпочитаемой структуры предполагает готовность партнеров к сотрудничеству.
3. Принцип кооперации предполагает готовность партнеров к сотрудничеству.
4. Принцип вежливости представляет собой совокупность ряда максим.

44. Отметьте неправильное утверждение.

1. Эффективная речевая коммуникация – это достижение адекватного смыслового восприятия.
2. Эффективная речевая коммуникация – адекватная интерпретация передаваемого сообщения.
3. Выбор говорящими определенных языковых форм – главное условие успешного речевого общения.
4. Существуют определенные условия, способствующие эффективной коммуникации.

45. Отметьте правильное утверждение.

1. Принцип децентрической направленности предполагает непричинение психологического ущерба партнеру.
2. Принцип адекватности означает непричинение ущерба сказанному посредством намеренного искажения смысла.
3. Принцип равной безопасности означает непричинение ущерба делу.
4. Принцип равной безопасности предполагает непричинение ущерба делу.

46. Отметьте правильное утверждение.

1. Деловое общение – продуманная и подготовленная речь.
2. Деловое общение – совокупность стандартов письменной речи.
3. Деловое общение – процесс взаимодействия нескольких лиц, в котором происходит обмен информацией и опытом.
4. Деловое общение – это профессиональные требования к руководителям всех уровней.

47. Отметьте правильное утверждение.

1. Наиболее распространенная форма деловой коммуникации – это формы ситуационного контакта.

2. Наиболее распространенная форма деловой коммуникации – это деловые беседы.
3. Наиболее распространенная форма деловой коммуникации – это деловая беседа по телефону.
4. Наиболее распространенная форма деловой коммуникации – это деловое совещание.

48. Отметьте неправильное утверждение.

1. Деловая беседа представляет собой акт прямой взаимной коммуникации в официально-деловой сфере, осуществляемый посредством слов и невербальных средств.
2. Критическая оценка мнений, предложений, а также возражений партнеров – характерная особенность деловой беседы.
3. При ведении деловой беседы необязательно облегчать собеседнику положительный ответ.
4. При ведении деловой беседы необходимо постоянно помнить о движущих мотивах собеседника.

49. Отметьте неправильное утверждение.

1. Деловые переговоры представляют собой процесс целенаправленного и ориентированного на достижение определенных результатов делового общения в форме диалога.
2. При ведении деловых переговоров следует учитывать различные субъективные факторы.
3. В ряде случаев успех переговоров может предопределить оптимальное речевое поведение.
4. Манера речи не может существенно повлиять на ход переговоров.

50. Отметьте правильное утверждение.

1. Наиболее эффективны для ведения делового диалога вопросы открытого типа.
2. Наиболее эффективны для ведения делового диалога вопросы закрытого типа.
3. Наиболее эффективны для ведения делового диалога зеркальные вопросы.
4. Наиболее эффективны для ведения делового диалога эстафетные вопросы.

4.2. Критерии оценки ответов

Ответы обучающегося на зачете оцениваются каждым педагогическим работником по **20-балльной шкале**, а итоговая оценка по учебной дисциплине в целом по **пятибалльной системе** выставляется в соответствии с Положением о балльно-реинговой системе оценки успеваемости студентов в Российском государственном социальном университете, утвержденном приказом РГСУ от 26.03.2015 №313.

Критерии оценки ответа на вопросы теоретического блока:

17-20 баллов – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

13-16 баллов - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

10-13 баллов – обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

0-10 баллов - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

Критерии оценки аналитического задания:

17 - 20 баллов – задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задачи, подкрепленные теорией;

13-16 баллов – задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании;

10-12 баллов – задание выполнено с математическими ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению;

1-10 баллов – задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задачи

0 баллов – задание не выполнено, представленные расчеты проведены с ошибками, сделаны неверные выводы по решению задачи