

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО  
Заведующий кафедрой  
технологии и организации  
общественного питания  
\_\_\_\_\_

*наименование кафедры*

 Т.Л.Камоза  
\_\_\_\_\_

*подпись, инициалы, фамилия*


« 19 » июня 20 18 г. \_\_\_\_\_

ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

*институт, реализующий ОП ВО*

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
гуманитарных наук  
\_\_\_\_\_

*наименование кафедры*

 В.И.Федорченко  
\_\_\_\_\_

*подпись, инициалы, фамилия*

« 28 » июня 20 18 г. \_\_\_\_\_

ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

*институт, реализующий дисциплину*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ЭФФЕКТИВНОГО РЕЧЕВОГО  
ОБЩЕНИЯ**

Дисциплина Б1.Б.11 Теория и практика эффективного речевого общения  
индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации  
на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело»  
код и наименование направления  
подготовки/специальности

Направленность (профиль) 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»  
код и наименование направленности (профиля)

форма обучения очная

год набора 2018

Красноярск 2018

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе \_\_\_\_\_  
43.00.00 Сервис и туризм

*код и наименование укрупненной группы*

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 «Гостиничное дело»

43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»

*код и наименование направления подготовки (профиля)*

Программу составили И.И.Крылов

  
*инициалы, фамилия, подпись*

\_\_\_\_\_  
*инициалы, фамилия, подпись*

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель дисциплины - формирование у студентов умений и навыков эффективного речевого общения, значимых в профессиональной деятельности для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Таким образом, предметом изучения дисциплины являются закономерности речевого общения, которые способствуют эффективности коммуникации, прежде всего, в профессиональной сфере. Дисциплина указывает конкретные пути работы над речью и ее совершенствованием, учит человека нести ответственность за произнесенное слово.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи изучения дисциплины:

- формирование представления о принципах и правилах эффективной коммуникации;
- формирование умений и навыков эффективного письменного и устного речевого общения в профессиональной деятельности для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<b>ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>	
Уровень 1	знать специфики устной и письменной формы общения; знание приемов эффективной коммуникации в различных сферах общения, прежде всего – профессионального;
Уровень 1	уметь создавать письменные тексты основных официально-деловых и научных жанров с соблюдением культурно-речевых норм; успешно вести деловую беседу и выступать публично; преодолевать барьеры общения; применять приемы эффективного речевого воздействия с учетом коммуникативного намерения, адресата и ситуации общения;
Уровень 1	владеть методикой анализа коммуникативной ситуации.
<b>ПК-6: готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</b>	

Уровень 1	Знать: знание риторических правил создания и успешного произнесения публичной речи, включая выбор цели, поиск, анализ и обобщение информации, выбор оптимальных речевых способов и путей достижения клиентурных отношений;
Уровень 1	Уметь: выбирать оптимальные речевые способы достижения поставленной коммуникативной цели в общении с клиентом
Уровень 1	Владеть: навыками подготовки и произнесения публичной речи в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части образовательной программы. На ее изучении опираются последующие гуманитарные дисциплины «Правоведение», «Философия», формирующие мировоззренческую позицию учащегося.

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины:

Язык реализации дисциплины Русский

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		1
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3 (108)</b>	<b>3 (108)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,5 (54)</b>	<b>1,5 (54)</b>
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,5 (54)</b>	<b>1,5 (54)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	I. Категория эффективного речевого общения и ее составляющие	4	10	0	18	ОК-5 ПК-6
2	II. Эффективная речь в письменной коммуникации	4	10	0	18	ОК-5 ПК-6
3	III. Эффективная речь в устной коммуникации	10	16	0	18	ОК-5 ПК-6
Всего		18	36	0	54	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Основные понятия теории речевого общения и критерии его эффективности	2	2	0
2	1	Принципы эффективного речевого общения и коммуникативные качества хорошей речи	2	2	0

3	2	Особенности устной и письменной литературной речи. Речевой этикет	2	2	0
4	2	Функциональные стили и жанры современного русского литературного языка	2	0	0
5	3	Алгоритм создания публичного выступления	2	0	0
6	3	Правила произнесения публичной речи. Роль невербальной коммуникации в общении	2	0	0
7	3	Правила убеждающей коммуникации и культура спора	2	0	0
8	3	Деловые беседы и совещания: подготовка, правила и приемы ведения	2	0	0
9	3	Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	0	0
Всего			18	6	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Барьеры в общении и способы их преодоления (коллоквиум с обсуждением коммуникативных ситуаций)	2	2	0
2	1	Коммуникативные неудачи и их причины (коллоквиум с обсуждением коммуникативных ситуаций)	2	2	0
3	1	Тренинг нахождения и оптимального исправления речевых ошибок	6	2	0

4	2	Написание и редактирование служебных документов	2	0	0
5	2	Искусство делового письма: практикум с выполнением кейс-заданий	4	0	0
6	2	Аннотация и тезисы как жанр письменной научной речи (практикум)	4	0	0
7	3	Выступаем публично: конкурс ораторов	4	0	0
8	3	Тренинг аргументации	2	0	0
9	3	Искусство спора: ролевая игра «Дебаты»	2	0	0
10	3	Деловые беседы: ролевые и деловые игры	4	0	0
11	3	Деловые переговоры без поражений: ролевая игра и ее анализ	4	0	0
Всего			36	6	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

## 4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Самохвалова А. Г.	Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие	Санкт-Петербург: Речь, 2012
Л1.2	Тарасова Т. А.	Искусство речи. Владеющий речью владеет собой, окружающими, ситуацией: учебно-практическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2014

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации



## 5.1 Перечень видов оценочных средств

Промежуточной формой контроля по дисциплине является зачет, который проводится в устной форме. Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются эссе, коллоквиум, подготовка публичной речи (публичные выступления с докладами), ролевая игра с анализом, устный опрос на семинаре, вопросы к зачету. Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении к рабочей программе.

## 5.2 Контрольные вопросы и задания

### Контрольные вопросы к зачету

1. Основные понятия теории речевого общения: речевое поведение, речевой акт, речевое событие, речевая ситуация, стратегия речевого общения, речевая тактика.

2. Виды речевого общения. Понятие культуры речевого общения.

3. Критерии эффективной речи. Принципы и постулаты эффективного речевого общения.

4. Деструктивные стратегии и тактики речевого общения.

5. Коммуникативные качества хорошей речи.

6. Специфика устной и письменной речи.

7. Особенности современного речевого этикета.

8. Система функциональных стилей русского литературного языка. Взаимодействие функциональных стилей.

9. Понятие речевого жанра. Классификации речевых жанров.

10. Официально-деловой стиль: экстралингвистические факторы, стилевые черты, языковые особенности, жанровая система.

11. Редактирование служебных документов: нормативная база, способы редакторской правки.

12. Принципы классификации деловых писем. Особенности языка и стиля административных и коммерческих писем.

13. Научный стиль: экстралингвистические факторы, стилевые черты, языковые особенности, жанровая система.

14. Аннотация к статье как речевой жанр: требования к написанию, наиболее типичные ошибки.

15. Тезисы как жанр научной речи: характеристика жанра, наиболее типичные ошибки.

16. Речевые ошибки (структурно-языковые, коммуникативно-прагматические, этико-речевые): причины появления и пути повышения уровня речевой культуры.

17. Этика и речевой этикет в общении.

18. Барьеры в общении и способы их преодоления.

19. Коммуникативные неудачи в общении, их причины.
20. Алгоритм создания публичного выступления: краткая характеристика.
21. Работа с источниками при написании текста публичного выступления.
22. Приемы украшения речи, критерии их удачного использования.
23. Техника запоминания речи. Тренировка памяти.
24. Правила произнесения публичной речи. Поведение оратора в аудитории.
25. Аргументация и ее структура.
26. Методы убеждения: характеристика, особенности использования.
27. Правила убеждающей коммуникации.
28. Спор и его жанровые разновидности.
29. Стратегии и тактики эффективного ведения спора.
30. Деловая беседа: определение понятия, разновидности, особенности подготовки.
31. Технология проведения деловой беседы.
32. Невербальные средства общения, их роль в эффективной коммуникации.
33. Эффективные деловые переговоры: стратегия и тактики проведения.
34. Деструктивные переговорные тактики и способы их преодоления.

### 5.3 Темы письменных работ

Темы письменных работ

1. Сущность общения.
2. Функции общения.
3. Межличностное общение.
4. Массовое общение.
5. Императивное общение.
6. Манипуляция.
7. Диалог.
8. Вербальное общение.
9. Невербальное общение.
10. Язык тела.
11. Язык жестов.
12. Сигналы глаз.
13. Семантический барьер общения.
14. Стилистический барьер общения.
15. Средства массовой информации.
16. Нормы общения в разных культурах.
17. Роль улыбки в общении.
18. "Контакт масок".
19. Формально-ролевое общение.
20. Светское общение.
21. Деловое общение.
22. Роль восприятия в процессе общения.

## **6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

Л1.1	Бернацкая А. А., Евсеева И. В., Емельянова О. Н., Щербаков А. В., Копнина Г. А., Кузнецова А. А., Сковородников А. П., Смолина А. Н., Фельде О. В., Сковородников А. П.	Русский язык и культура речи (базовые компетенции): [учеб. пособие для студентов вузов]	Красноярск: СФУ, 2013
Л1.2	Крылова М. Н.	Риторика: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2014
Л1.3	Колесникова Э. В.	Введение в теорию риторики	Москва: Языки славянской культуры, 2014
Л1.4	Бороздина Г. В.	Психология делового общения: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017
Л1.5	Кузнецов И. Н.	Риторика	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013
<b>6.2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Русский язык и культура речи для студентов вузов: [учебное пособие]	Ростов-на-Дону: Феникс, 2004
Л2.2	Ипполитова Н. А., Савова М. Р.	Русский язык и культура речи в вопросах и ответах: учебное пособие для вузов по гуманитарным специальностям	Москва: Проспект, 2006
Л2.3	Петров О. В.	Риторика: учебник	Москва: Проспект, 2007
Л2.4	Анисимова Т. В., Гимпельсон Е. Г.	Современная деловая риторика: учебное пособие	Москва: Московский психолого-социальный институт [МПСИ], 2002
Л2.5	Введенская Л. А., Павлова Л. Г.	Риторика и культура речи: учеб. пособие для вузов	Ростов н/Д: Феникс, 2008

Л2.6	Сковородников А. П., Копнина Г. А., Куликова Л. В., Фельде О. В., Шарифуллин Б. Я., Южанникова М. А.	Эффективное речевое общение (базовые компетенции): словарь-справочник	Красноярск: СФУ, 2014
Л2.7	Залевская Л.В., Смирнова Н.Ф.	Культура речи и этикет: учебное пособие для студентов всех специальностей очной и заочной форм обучения	Абакан: КГТУ, 2006
Л2.8	Кожемякин Е. А.	Основы теории коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014
Л2.9	Демина Л. А.	Теория и практика аргументации: Учебное пособие	Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2015
<b>6.3. Методические разработки</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Самохвалова А. Г.	Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие	Санкт-Петербург: Речь, 2012
Л3.2	Тарасова Т. А.	Искусство речи. Владеющий речью владеет собой, окружающими, ситуацией: учебно-практическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2014

## **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Э1	Язык	<a href="http://postnauka.ru/themes">http://postnauka.ru/themes</a>
----	------	---

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Планом курса предусмотрены лекционные и практические занятия. Посещая лекционные занятия, студент должен составить конспект лекций, делая специальные пометки, формулируя вопросы, составляя таблицы и схемы. Подготовка к практическим занятиям включается в самостоятельную работу студента и заключается в изучении теоретических источников, рекомендуемых преподавателем, а также выполнении практических заданий по темам занятий. Работа на практическом занятии признается активной, если студент принимал участие в обсуждении вопросов, вынесенных в план занятия, сдал самостоятельно выполненные задания.

## 9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

### 9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
9.1.2	Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
9.1.3	Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.4	Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017

### 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <a href="http://bik.sfu-kras.ru/">http://bik.sfu-kras.ru/</a>
9.2.2	- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
9.2.3	- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://www.znanium.com/">http://www.znanium.com/</a>
9.2.4	- Электронная библиотека диссертаций РГБ [Электронный ресурс]: ЭБД содержит около 800 тыс. полных текстов кандидатских и докторских диссертаций на русском языке по всем отраслям наук. – Москва, [1999]. – Режим доступа: <a href="http://diss.rsl.ru">http://diss.rsl.ru</a>
9.2.5	- Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>
9.2.6	- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://rucont.ru">http://rucont.ru</a>
9.2.7	- База данных «Общественные и гуманитарные науки / EASTVIEW» [Электронный ресурс]: база содержит периодические издания по общественным и гуманитарным наукам, журналы по вопросам педагогики и образования. – Москва, [2006]. – Режим доступа: <a href="http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp">http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp</a>

## 10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

<b>Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 4-46 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный ScreenMedia 213*213, проектор OptomaDS211, ноутбук кафедры которая читает лекции
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; №3-29 кабинет истории ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen LMP 100109, видеофильм «Российская Империя», ноутбук кафедры которая читает лекции
Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Acorp
Читальный зал отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы: № 3-05 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель; Рабочееместо (Intel)Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5,Монитор 19 Samsung 9430N Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе; Компьютер в сборе ROSCOM AMD - 10 шт.; Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе; Проектор Optoma DS211; Экран настенно-потолочный Lumen LMP 100109. Точка доступа D-Link DWL-7100 AP 802.11 b/g; Сканер - 2 шт.