

**Министерство науки и высшего образования России
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

(подпись) **Василенко В.Н.**
(Ф.И.О.)

«26» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки
Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация выпускника
Бакалавр

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации и этикет в профессиональной сфере» являются формирование системных представлений о деловой коммуникации, освоение категориального аппарата, общих закономерностей, форм деловой коммуникации, освоение навыков правильного общения и взаимодействия в обществе в целом, обучение профессиональному владению видами речевой деятельности с учётом этических, социолингвистических и психолингвистических аспектов общения, а также овладением достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения следующих задач

- в рамках научно-исследовательской деятельности:

- 1) сбор, анализ и обобщение зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;
- 2) расширение кругозора обучаемых и повышение общей культуры бакалавров;
- 3) воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов.

- в рамках профессиональной деятельности:

- 1) использование современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности;
- 2) расширение лингвострановедческих знаний деловой сферы общения;
- 3) ознакомление с этикой делового общения;
- 4) обучение речеповеденческим аспектам коммуникации в процессе профессиональной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД1 _{УК-4} – Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами с учетом информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.
			ИД2 _{УК-4} – Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках, демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.
2	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД2 _{УК-5} – Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{УК-4} – Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами с учетом информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом. - стилевые особенности использования функциональных разновидностей русского литературного языка. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения; - давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста. <p>Имеет навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - передачи информации в связных, логичных и аргументированных высказываниях; - владения орфоэпическими, стилистическими, лексическими и грамматическими нормами русского языка и правильного использования их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер общения; - изложения фактов в письмах личного и делового характера.
ИД2 _{УК-4} – Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках, демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы владения современным русским литературным языком; разновидности функциональных стилей современного русского языка. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог; - тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности. <p>Имеет навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владения разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение.
ИД2 _{УК-5} – Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы и правила бесконфликтного общения; - правила межкультурной коммуникации. - основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения; - нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить контакт с участниками коммуникации с учетом их социокультурных особенностей; - устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере деятельности. <p>Имеет навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - толерантного отношения к собеседнику; - конструктивного взаимодействия с участниками речевого общения; - бесконфликтного общения; - ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном

(дистанционном) общении;
- ведения межкультурного диалога в общих и профессиональной сферах общения.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

3.1 Дисциплина относится к блоку 1, формируемой участниками образовательных отношений дисциплины «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Гостинично-ресторанная деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению и относится к модулю «Коммуникация».

4. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц.

Виды учебной работы	Всего часов	Распределе ние трудоемко сти по семестрам, ак. ч
		Семестр 1
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	61,6	61,6
Лекции	30	30
Практические занятия (ПЗ)	30	30
Консультации текущие	1,5	1,5
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	46,4	46,4
Проработка материалов по конспекту лекций	11	11
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	25,4	25,4
Подготовка домашнего задания	2	2
Подготовка к тестированию	4	4
Подготовка домашней контрольной работы	4	4

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, час
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	Виды коммуникаций. Модели речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей. Языковой паспорт.	44
2	Понятие речевого воздействия	Законы общения. Определение понятия «речевое воздействие».	36

		Речевые тактики в деловом общении.	
3	Основы речевого этикета	Формулы речевого этикета. Модели эго-состояния клиента. Принципы бесконфликтного общения.	26,4
	Консультации текущие		1,5
	Контроль (зачет)		0,1
	Итого		108

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, час	ПЗ, час	СРО, час	Всего
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	14	14	16	44
2	Понятие речевого воздействия	10	10	16	36
3	Основы речевого этикета	6	6	14,4	26,4
4	Консультации текущие				1,5
5	Контроль (зачет)				0,1
	Итого	30	30	46,4	108

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, час
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	Основные понятия теории речевой коммуникации	4
		Психология речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей	2
		Роль речевой коммуникации в «контактной зоне»	2
		Общение в современном обществе	4
		Коммуникативное поведение человека	2
2	Понятие речевого воздействия	Понятие речевого воздействия	2
		Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг	2
		Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира	2
		Обучение речевой коммуникации с использованием деловых игр	
		Этика и сферы общения. Пути достижения согласия в речевой коммуникации	4
3	Основы речевого этикета	Формулы речевого этикета	2
		Эго-состояние клиента и его использование в общении	2
		Принципы бесконфликтного общения	2
	Итого за 1 семестр		30

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, час
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	Психология речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей	4
		Роль речевой коммуникации в «контактной зоне»	4

		Общение в современном обществе	2
		Коммуникативное поведение человека	4
2	Понятие речевого воздействия	Законы общения	4
		Понятие речевого воздействия	2
		Речевые тактики в деловом общении	4
3	Основы речевого этикета	Принципы бесконфликтного общения	4
		Эго-состояние клиента и его использование в общении	2
	Итого за 1 семестр		30

5.2.3 Лабораторный практикум не предусмотрен.

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, час
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование)	4
		проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование)	9
		подготовка домашнего задания	1
		подготовка домашней контрольной работы	2
2	Понятие речевого воздействия	подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование)	4
		проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование)	9
		подготовка домашнего задания	1
		подготовка домашней контрольной работы	2
3	Основы речевого этикета	подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование)	3
		проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование)	7,4
		подготовка к тестированию	4

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература

1. Фалина, В. А. Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие / В. А. Фалина. — Иваново : ИГЭУ, 2017. — 124 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/154538> (дата обращения: 26.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Цупикова, Е. В. Технологии деловой коммуникации русского языка : учебное пособие / Е. В. Цупикова. — Омск : СибАДИ, 2019. — 161 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/149514> (дата обращения: 26.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.2 Дополнительная литература

Кошкарева Н. Б. Грамотное деловое общение : тотальный помощник / Н.Б. Кошкарева, А.А. Алексеева. – М.: Эксмо, 2019. – 160 с.

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Ядрихинская Е.А. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Речевая коммуникация»: для обучающихся по направлению 43.03.03 – Гостиничное дело / Е.А. Ядрихинская. – Воронеж: ВГУИТ, 2016. – 11 с. – Режим доступа : <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/3301> - Загл. с экрана

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Сайт научной библиотеки ВГУИТ <<http://cnit.vsuet.ru>>.
2. Базовые федеральные образовательные порталы. <http://www.edu.ru/db/portal/sites/portal_page.htm>.
3. Государственная публичная научно-техническая библиотека. <www.gpntb.ru/>.
4. Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов. <<http://www.ict.edu.ru/>>.
5. Национальная электронная библиотека. <www.nns.ru/>..
6. Поисковая система «Апорт». <www.aport.ru/>.
7. Поисковая система «Рамблер». <www.rambler.ru/>.
8. Поисковая система «Yahoo» . <www.yahoo.com/>.
9. Поисковая система «Яндекс». <www.yandex.ru/>.
10. Российская государственная библиотека. <www.rsl.ru/>.
11. Российская национальная библиотека. <www.nlr.ru/>.
12. Сайт коммуникативной ассоциации <[www. /russcomm.ru](http://www.russcomm.ru) >
13. Служба тематических толковых словарей <www.glossary.ru>
14. Общий толковый словарь русского языка <www.tolkslovar.ru/>
15. Делопроизводство и документооборот <www.working-papers.ru/>
16. Справочно-информационный интернет-портал <www.gramota.ru>

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для проведения практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации используются аудитории, оборудованные комплектом учебной мебели и доской.

Для проведения СРО используется читальный зал библиотеки: компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля)**.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ЭТИКЕТ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(-ых) языках	ИД1 _{УК-4} – Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами с учетом информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.
			ИД2 _{УК-4} – Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках, демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.
2	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД1 _{УК-5} – Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп и демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения.
			ИД2 _{УК-5} – Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знает:

- основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения;
- нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности;
- принципы и правила бесконфликтного общения;
- правила межкультурной коммуникации;
- виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом;
- стилевые особенности использования функциональных разновидностей русского литературного языка;
- основы владения современным русским литературным языком;
- разновидности функциональных стилей современного русского языка.

Умеет:

- устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере деятельности;
- находить контакт с участниками коммуникации с учетом их социокультурных особенностей;

- использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения;

- давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста;
- строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог;
- тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности.

Имеет навыки:

- бесконфликтного общения;
- ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном (дистанционном) общении;
- ведения межкультурного диалога в общих и профессиональной сферах общения.
- толерантного отношения к собеседнику;
- конструктивного взаимодействия с участниками речевого общения;
- передачи информации в связных, логичных и аргументированных высказываниях;
- владения орфоэпическими, стилистическими, лексическими и грамматическими нормами русского языка и правильного использования их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер общения;
- изложения фактов в письмах личного и делового характера;
- владения разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение.

Содержание разделов дисциплины.

Основные понятия теории речевой коммуникации. Виды коммуникаций. Модели речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей. Языковой паспорт.

Понятие речевого воздействия. Законы общения. Определение понятия «речевое воздействие». Речевые тактики в деловом общении.

Основы речевого этикета. Модели эго-состояния клиента. Принципы бесконфликтного общения.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения.

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего часов	Распределе ние трудоемк ости по семестрам, ак. ч
		Семестр 1
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	22,4	22,4
Лекции	10	10
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Консультации текущие	1,5	1,5
Рецензирование к/р	0,8	0,8
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	81,7	81,7
Проработка материалов по конспекту лекций	35,85	35,85
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	35,85	35,85
Подготовка домашнего задания	2	2
Подготовка к тестированию	4	4
Подготовка домашней контрольной работы	4	4
Подготовка к зачету (контроль)	3,9	3,9