

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Выбоинаева Любовь Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б.1.В.05 «Речевая коммуникация»**

Направление подготовки:

**43.03.03 «Гостиничное дело»**

Направленность (профиль):

**«Гостиничная и ресторанный деятельность»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2019

Рабочая программа дисциплины «Речевая коммуникация» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47221)

Разработчик РПД:

к.ф.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

  
(подпись)

Алексеева Н.Д.

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

  
(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации

  
(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «7» июня 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)


  
(подпись)

Алексеева Н.Д.

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела

  
(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

**Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.**

## АННОТАЦИЯ

### Б.1.В.05. Речевая коммуникация

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.

#### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.	<p><b>Знает:</b> принципы и механизмы речевой коммуникации; нормы современного речевого этикета; приемы эффективного взаимодействия с аудиторией; типы коммуникативных ситуаций</p> <p><b>Умеет:</b> организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать конструктивные межличностные взаимоотношения; проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта и услуг предприятий питания потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</p> <p><b>Владеет:</b> основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; техникой речи; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p>	<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>33.008. Руководитель предприятия питания</p> <p>Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов</p>
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий ИУК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	<p><b>Знает:</b> функциональные стили русского языка; основы публичной речи; технику речи; нормы официально-деловой письменной речи,</p> <p><b>Умеет:</b> использовать различные способы построения устного монолога; выступать перед аудиториями разного типа; составлять документы, относящиеся к будущей профессиональной деятельности</p> <p><b>Владеет:</b> навыками свободного участия в полемических формах делового общения; адаптации письменного текста к устному выступлению</p>	

### **Краткое содержание дисциплины:**

Основные понятия теории речевой коммуникации». Понятие, сущность, структура речевой коммуникации. Понятие о языке и речи. Разновидности национального языка и функциональные стили речи

Речевая норма и культура речи

Совершенствование основных видов речевой деятельности. Совершенствование навыков чтения.

Совершенствование навыков письменной речи. Приемы составления убедительных деловых документов.

Совершенствование навыков слушания. Развитие навыков эффективного слушания.

Совершенствование навыков устной речи. Монолог. Диалог.

Техника речи: дикция и интонация. Психолингвистические характеристики коммуникации.

Этика и психология речевого поведения. Этика речевой коммуникации. Национальная специфика речевого этикета. Система речевых формул общения; формулы извинения, просьбы, благодарности, согласия (несогласия) и др. Обращение в русском речевом этикете. Приветствие и прощание в официальном (деловом, профессиональном) общении. Алгоритм просьбы

Психологические аспекты речевой коммуникации. Понятие речевой тактики. Речевые тактики в монологической и диалогической речи: «Обобщение», «Приведение примера», «Усиление», «Уступка», «Сдвиг», «Контраст». Специфические речевые тактики в деловом общении: «Неожиданность», «Провокация», «Апелляция к авторитету», «Прогнозирование», «Внесение элемента неформальности», «Юмор» и др.

Психотехнологии взаимодействия с собеседником. Искусство комплимента. Техника постановки вопросов. Аргументация.

Восприятие и понимание партнёрами друг друга. Построение образа партнёра по общению. Признаки превосходства. Признаки привлекательности. Признаки отношения к партнёру.

Психологические приёмы влияния на партнёра. Приёмы расположения к себе партнёра. Compliments. Умение слушать. Эффективные приёмы слушания

Культура ведения споров. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре.

Коммуникативные барьеры в общении: компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, различие статуса, давление времени, перегрузка общения; барьеры социально-культурного различия. Речевые барьеры или барьеры непонимания: фонетические, семантические, стилистические, логические.

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Сервисный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</li> </ul> обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации – 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.	<p><b>Знает:</b> принципы и механизмы речевой коммуникации; нормы современного речевого этикета; приемы эффективного взаимодействия с аудиторией; типы коммуникативных ситуаций</p> <p><b>Умеет:</b> организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать конструктивные межличностные взаимоотношения; проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта и услуг предприятий питания потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</p> <p><b>Владеет:</b> основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; техникой речи; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p>	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий ИУК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	<p><b>Знает:</b> функциональные стили русского языка; основы публичной речи; технику речи; нормы официально-деловой письменной речи,</p> <p><b>Умеет:</b> использовать различные способы построения устного монолога; выступать перед аудиториями разного типа; составлять документы, относящиеся к будущей профессиональной деятельности</p> <p><b>Владеет:</b> навыками свободного участия в полемических формах делового общения; адаптации письменного текста к устному выступлению</p>	

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата.

Освоение дисциплины осуществляется: по очной форме обучения во 2 семестре, по заочной форме обучения во 2 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Русский язык и культура речи,
- Профессиональная этика и этикет,
- Основы туризма и гостиничного дела.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Технологии продвижения и продаж в сфере Гостеприимства
- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства
- Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания,
- Реклама в гостиничном бизнесе и туризме.

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **5 з.е. (180 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

<b>Виды учебных занятий и работы обучающихся</b>	<b>Трудоёмкость, час</b>
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	180 ч
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	60 / 10
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	18 / 6
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	42 / 10
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	93 / 155
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	93/ 155
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>	27/9
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен



### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов **ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
<b>2 семестр</b>						
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	2	×			Лекция-визуализация
	<b>РАЗДЕЛ 1. Основные понятия теории речевой коммуникации</b>					
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 1.1.</b> Понятие, сущность, структура речевой коммуникации	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Понятие, сущность, структура речевой коммуникации		×	4		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа		×		12	
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 1.2.</b> Понятие о языке и речи	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 2. Понятие о языке и речи		×	4		Тестирование по теме.
	Практическое занятие № 3. Разновидности национального языка и функциональные стили речи					Сообщения студентов.
	Практическое занятие № 4. Речевая норма и культура речи			4		Сообщения студентов.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
	<b>РАЗДЕЛ 2 Совершенствование основных видов речевой деятельности</b>					
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 2.1</b> Совершенствование навыков чтения	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 5 Совершенствование навыков чтения		×	4		Тестирование по теме.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-4	<b>Тема 2.2.</b> . Тема 2.2 Совершенствование навыков	2	×			Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	письменной речи					
	Практическое занятие № 6. Совершенствование навыков письменной речи		×	4		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 2.3.</b> Совершенствование навыков слушания	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 7 Совершенствование навыков слушания			6		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		12	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 2.4</b> Совершенствование навыков устной речи.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 8. Совершенствование навыков устной речи.		×	4		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×		11	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
	<b>РАЗДЕЛ 3 Этика и психология речевого поведения</b>					
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 3.1.</b> Этика речевой коммуникации	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 9 Этика речевой коммуникации		×	6		Тестирование по теме.
	Самостоятельная работа		×		11	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 3.2.</b> Психологические аспекты речевой коммуникации.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 10 Психологические аспекты речевой коммуникации.		×	6		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×		11	Самостоятельное изучение учебных материалов

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
	Подготовка к промежуточной аттестации		×		27	
	<b>ИТОГО за 2 семестр</b>	<b>18</b>	<b>×</b>	<b>42</b>	<b>120</b>	

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации  
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Доклад/сообщение</i>	допускаются все студенты	6	5	30
<i>Тестирование по темам лекционных занятий</i>	допускаются все студенты	1	20	20
<i>Реферат</i>	допускаются все студенты	1	10	10
<i>Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)</i>	допускаются все студенты	2	20	40
	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов **ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
<b>2 семестр</b>								
	<b>РАЗДЕЛ 1. Основные понятия теории речевой коммуникации</b>							
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 1.1.</b> Понятие, сущность, структура речевой коммуникации	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 1. Понятие, сущность, структура речевой коммуникации		×					
	Самостоятельная работа		×			20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Собеседование
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 1.2.</b> Понятие о языке и речи		×					
	Практическое занятие № 2. Понятие о языке и речи		×	2	Тестирование по теме			
	Практическое занятие № 3. Разновидности национального языка и функциональные стили речи		×					
	Практическое занятие № 4. Речевая норма и культура речи		×					
	Самостоятельная работа		×			20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Доклад
	<b>РАЗДЕЛ 2 Совершенствование основных видов речевой деятельности</b>							
ПК-4 ИПК-4.2	<b>Тема 2.1</b> Совершенствование навыков чтения	2	×		Лекция-визуализация			

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	Практическое занятие № 5 Совершенствование навыков чтения		×	2	Тестирование по теме			
	Самостоятельная работа		×			20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Реферат
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 2.2.</b> . Тема 2.2 Совершенствование навыков письменной речи		×					
	Практическое занятие № 6. Совершенствование навыков письменной речи		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 2.3.</b> Совершенствование навыков слушания		×					
	Практическое занятие № 7 Совершенствование навыков слушания		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ПК-4 ИПК-4.2	<b>Тема 2.4</b> Совершенствование навыков устной речи.		×					

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	Практическое занятие № 8. Совершенствование навыков устной речи.		×					
	Самостоятельная работа		×			20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
	<b>РАЗДЕЛ 3 Этика и психология речевого поведения</b>		×					
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 3.1.</b> Этика речевой коммуникации	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 9 Этика речевой коммуникации		×	2	Тестирование по теме			
	Самостоятельная работа		×			17	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ПК-4 ИПК-4.2 УК-4 ИУК 4.1. ИУК 4.3- ИУК 4.4	<b>Тема 3.2.</b> Психологические аспекты речевой коммуникации.		×					
	Практическое занятие № 10 Психологические аспекты речевой коммуникации.		×					

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
	Самостоятельная работа		×			18	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
	Подготовка к промежуточной аттестации		×			9		
	<b>ИТОГО за 2 семестр</b>	<b>6</b>	<b>×</b>	<b>10</b>		<b>164</b>		



**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации  
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Доклад/сообщение</i>	допускаются все студенты	6	5	30
<i>Тестирование по темам лекционных занятий</i>	допускаются все студенты	1	20	20
<i>Реферат</i>	допускаются все студенты	1	10	10
<i>Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)</i>	допускаются все студенты	2	20	40
<b>Итого по дисциплине</b>				<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений,

качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

#### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

#### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах**

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

#### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

#### **4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы**

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям сервиса / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 285 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=552644>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие [для вузов] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 524 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>
3. Демина, Л. А. Теория и практика аргументации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. А. Демина Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина (МГЮА). - Документ Bookread2. - М. : НОРМА [и др.], 2018. - 272 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914383>.
4. Папкина, О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.00.00 "Экономика и упр." / О. В. Папкина. - Документ Bookread2. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2019. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=999587>
5. Риторика [Электронный ресурс] : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 6-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 559 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=414977>
6. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Риторика" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 51.03.01 "Культурология" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Философия, история и правоведение" ; сост. Л. Ю. Лепешкина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 617 КБ, 88 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

#### Дополнительная литература:

7. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 406 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430229>
8. Оришев, А. Б. Специфика делового общения и коммуникаций в Европе [Текст] / А. Б. Оришев // Маркетинг. коммуникации. - 2017. - № 2. - С. 82-89. - Лит. в конце ст.
9. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Туризм" и "Гостинич. дело" / А. А. Федулин [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Федер. агентство по туризму, 2014. - 189 с. - Библиогр.: с. 186-189. - Прил.. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>
10. Руденко, А. М. Психология делового общения [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. "Туризм" и "Гостиничное дело" / А. М. Руденко. - М. : Дашков и К, 2014. - 264 с. - Библиогр.: с. 259-264. - Глоссарий. - (Учебные издания для бакалавров)
11. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для вузов по сервис. специальностям 43.00.00 / О. Я. Гойхман [и др.] ; под ред. О. Я. Гойхмана. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 239 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=538952>
12. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Деловые коммуникации" [Электронный ресурс] : для студентов всех специальностей и направлений высш. проф. образования / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Рус. и иностр. яз." ; сост. О. Ю. Лысова. - Документ

Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2014. - 561 КБ, 80 с. - Библиогр.: с. 78-80. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>

13. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Психология делового общения" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. сервис" ; сост. Т. В. Плотникова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 807 КБ, 88 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>

## **5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана..
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
3. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

## **5.3. Программное обеспечение**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Условия доступа</b>
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## 7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

#### 8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

1. Коммуникативные модели (семиотическая, мифологическая, деконструктивистская, антропологическая, психоаналитическая, философская, прагматическая)
2. Основные элементы речевого коммуникативного акта
3. Формы и типы речевой коммуникации
4. Целевые установки речи
5. Императивные механизмы в речевой коммуникации
6. Ритуальные механизмы в образовательном процессе
7. Язык и речь, отличие речи от языка
8. Понятие, типы языковой нормы
9. Коммуникативная языковая компетенция
10. Речь и мышление
11. Речевая деятельность: понятие, сущность. Продукт речевой деятельности.
12. Виды речевой деятельности
13. Влияние речевой ситуации на речевое взаимодействие
14. Язык и общество
15. Литературный язык, его функциональные разновидности
16. Понятие диалекта. Территориальные диалекты общенародного русского языка.
17. Просторечие как разновидность общенародного русского языка
18. Жаргоны
19. Лексика
20. Фразеология
21. Понятие речевой нормы
22. Совокупности грамматических норм
23. Совокупность норм литературного произношения
24. Сущностные характеристики культуры речи.
25. Культура речи в деловой коммуникации
26. Способы чтения
27. Недостатки традиционного чтения
28. Способы устранения недостатков чтения.
29. Интегральный алгоритм чтения, методика его освоения
30. Дифференциальный алгоритм чтения
31. Упражнения, развивающие навыки чтения по дифференциальному алгоритму
32. Способы фиксации прочитанной информации:  
конспектирование,  
составление аннотации,  
составление реферата
33. Различие понятий слух и слушание
34. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
35. Определение цели слушания публичного выступления (для чего необходимо слушать?).
36. Принципы эффективного слушания.
37. Правила слушания. (Как слушать?)
38. Принципы конспектирования лекции
39. Слушание в ситуации делового общения (диалога)
40. Упражнения на развитие навыков слушания
41. Особенности составления официально-деловых текстов
42. Составление распорядительных документов
43. Составление организационных документов
44. Факсимильные сообщения и электронная почта
45. Принципы работы с документацией



46. Понятие монолога, монологической речи.
47. Структура монолога
48. Мастерство монологической речи.
49. Понятие, сущность диалога, диалогической речи
50. Виды диалогов.
51. Стратегия достижения согласия в устной речи (Правила ведения диалога)
52. Техника речи:

процесс речеобразования,

упражнения для тренировки речевого дыхания,

дикция,

упражнения для устранения дефектов дикции,

интонация,

интонационные упражнения,

исполнение речи,

элементы телесных движений в процессе произнесения речи.

53. Понятие, сущность этики и этикета
54. Основные этические нормы речевой коммуникации
55. Этика и речь
56. Этика и сфера общения
57. Этика и виды речевой деятельности
58. Речевые тактики в речевой коммуникации
59. Основные типы коммуникабельности людей
60. Эго-состояния и речевое общение
61. Невербальные средства общения:

-дистанция (зона);

-мимика,

-поза,

-жесты;

-общение за столом.

### **8.1.2. Типовые задания для лабораторных работ**

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### **8.1.3. Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов).**

1. Понятие, структура речевой коммуникации.
2. Формы и типы речевой коммуникации
3. Понятие, функции, разновидности языка.
4. Речь и ее особенности.
5. Особенности использования языка в речи.
6. Основания классификации и общая характеристика форм речи.
7. Речь и мышление
8. Речевая деятельность, ее виды
9. Язык и общество
10. Литературный язык как разновидность национального языка
11. Территориальные диалекты как разновидность национального языка
12. Просторечие как разновидность национального языка
13. Жаргоны как разновидность национального языка
14. Лексика как совокупность слов национального языка
15. Фразеология, использование фразеологизмов в речи
16. Речевая норма
17. Культура речи
18. Понятие, сущность процесса чтения

19. Недостатки традиционного чтения, способы их устранения
20. Способы чтения

#### **8.1.4. Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса**

1. Интегральный алгоритм чтения
2. Дифференциальный алгоритм чтения
3. Способы фиксации прочитанной информации
4. Культура чтения
5. Понятие, сущность, виды слушания.
6. Трудности эффективного слушания
7. Уровни слушания
8. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
9. Слушание публичного выступления
10. Слушание в ситуации делового общения
11. Критика в деловой коммуникации. Ее виды, этапы осуществления.
12. Вопросы и ответы на вопросы в деловой коммуникации
13. Формы деловой коммуникации
14. Технология продуцирования письменной речи
15. Особенности составления официально-деловых текстов
16. Понятие, структура монолога, монологической речи
17. Мастерство монологической речи
18. Понятие, сущность диалога.
19. Виды диалога
20. Стратегия достижения согласия в устной речи. Условия диалогового общения.
21. Некоторые сведения о процессе речеобразования. Развитие речевого дыхания
22. Дикция. Устранение дефектов дикции.
23. Интонация. Интонационные упражнения
24. Исполнение речи, телесные движения
25. Коммуникативные барьеры, возникающие в речевой коммуникации, пути их преодоления
26. Репрезентативная система в деловой коммуникации
27. Психогеометрические характеристики личности
28. Этика и речь
29. Этика и сфера общения
30. Этика и виды речевой деятельности
31. Основные типы коммуникабельности людей
32. Эго-состояния и речевое общение
33. Невербальные средства общения
34. Речевые тактики в речевой коммуникации

#### **8.1.5. Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов**

ТЕМА 1.2 Понятие о языке и речи

1. Прочитайте предложение «Человек состоит из трех слогов». В какой функции употребляется слово «человек» в данном предложении?
2. Какое значение имеет слово «речь» в предложении «Его речь была нелогичной»? Конкретизируйте это предложение, выразив разные значения термина «речь».
3. Исследователи установили, что человек, хорошо владеющий одним иностранным языком, гораздо легче усваивает второй, чем человек, не знающий никакого иностранного языка. Как вы думаете, чем можно объяснить этот факт?
4. Какое значение имеет слово «речь» в предложении: «Его речь была нелогичной»? Конкретизируйте это предложение, выразив разные значения термина «речь»:
  - а) речевая деятельность,

б) продукт деятельности.

5. Какие системы обращения, принятые в международной коммуникации известны вам?

### ТЕМА 1.3 Разновидности национального языка и функциональные стили речи

1. Поскольку национальный язык имеет несколько разновидностей, лексика так же не однородна по своему составу - в ней выделяется три слоя: (продолжите..)

а) стилистические нейтральные слова - такие, которые .....

б) стилистически окрашенные слова – которые .....

в) эмоционально окрашенные (экспрессивно-оценочные) слова, - которые.....

2. Оцените оправданность использования иноязычных слов в следующих предложениях. Замените эти слова на соответствующими синонимами.

а) Среди собравшихся преваляровали представителей молодёжи.

б) Девушка конфиденциально призналась подругам, что переименовала имя Катя на Кармен, потому что последнее импонирует её внешности.

в) Общее внимание привлекал новый анонс, вывешенный на входной двери учреждения.

г) На последних состязаниях заводская футбольная команда потерпела полное фиаско.

д) Нельзя negliжировать своими обязанностями.

3. Найдите в предложениях просторечные слова, замените их подходящими по стилю синонимами

а) К счастью для Чичикова, на подмогу ему пришел капитан-исправник

б) Вперед я хочу кратко остановиться на сюжете повести.

в) Простакова всячески стращает Софью.

г) В брошюре содержались дельные советы о том, как надлежит обращаться с прибором.

д) Электричка до Пушкина отпрелением 12 часов 10 минут отменяется.

е) Трудно понять, почему ученый допустил такую промашку.

4. Определите, в каком стиле были произнесены следующие слова: *десь, здесь, здесь; грит, говорит, гаварит; сичас, щас, сейчас; баушка, башка, бабушка; чек, человек, члавек.*

Найдите в примерах диалектные и просторечные черты.

5. Приведите тексты-образцы разных функциональных стилей современного русского литературного языка. Укажите характерные особенности каждого стиля.

6. Ниже приведены диалектные слова с объяснением их значений. От каких слов и почему произошли эти диалектизмы? *Гудок (костер), горчица (красный перец), угадать (узнать кого-то в лицо), заказ (лес), седунка (курица).*

7. Определите, в каких функциональных стилях литературного языка употребляется каждый из членов приведенных синонимических рядов. Дополните ряды, если это возможно. Найдите в каждом ряду стилистически нейтральное слово:

1) *вспылить— вскипеть— вспыхнуть — взорваться,*

2) *вниз — книзу — долу,*

3) *весенний — вешний,*

4) *вещь — штука,*

5) *героизм — геройство — доблесть,*

6) *лицо — физиономия — лик,*

7) *мир — вселенная — мироздание — космос — макрокосм,*

8) *неизвестный — безвестный,*

9) *неподвижный — недвижимый — недвижимый,*

10) *неувядаемый — неувядающий — немеркнувший,*

11) *руководитель — гегемон — глава,*

12) *несравнимый — несравненный — бесподобный.*

8. В приведенном отрывке найдите диалектизмы. Какова их стилистическая роль?

*У Агафона по изрубленному остью лицу пошли бледные матежины, он тоже повысил голос.*

*— Я на конюшне или в воловне ночевать вам не обязан! Нечего на меня шуметь. А коли вы уж даже чересчур храбры — подите верните быков!.. Завидя на противоположном скате балки пасшихся быков, Любшикин разделил свой немногочисленный отряд надвое:*

— Агафон, бери троих и шибкой рысью через балку заходи с правого фланга, а я обойду их слева. (М.А. Шолохов)

#### ТЕМА 1.4 Речевая норма и культура речи

1. Найдите в предложениях иноязычные слова-варваризмы. Правильно ли они употреблены. Замените их подходящим по смыслу русскими словами.

- а) *Перед читателем проходит целая армада ярких представителей народа;*
- б) *Особенности поэтической речи лимитируются общезыковыми нормами;*
- в) *Хотя в романе Базаров и одинок, в жизни количество его единомышленников прогрессирует;*
- г) *Иллюстрации хорошо имитируют главные эпизоды повестей.*

2. Подберите стилистические синонимы к следующим словам:

глаза, борьба, убийца, работать, сумасшедший.

3. Оцените оправданность использования иноязычных слов в следующих предложениях. Замените эти слова соответствующими синонимами.

1. *Среди собравшихся преваляровали представители молодежи,*
2. *Профсоюзы делают сильный акцент на культурную работу.*
3. *Девушка конфиденциально призналась подругам, что переименовала имя Катя на Кармен, потому что последнее импонирует ее внешности.*
4. *Общее внимание привлекал новый анонс, вывешенный на входной двери учреждения.*
5. *На последних состязаниях заводская футбольная команда потерпела полное фиаско.*
6. *Нельзя негнужировать своими обязанностями.*
7. *Идентичное решение было принято учащимися параллельного класса.*
8. *Новый сезон открывает большие возможности для дальнейшей эволюции отдельных видов спорта.*
9. *Строительство средней школы, начатое весной, форсируется ускоренными темпами.*
10. *Оратор говорил весьма напыщенно, что произвело на аудиторию негативный эффект.*

4. Расставьте ударения в следующих словах. Укажите случаи, когда оба варианта произношения являются нормативными. Найдите слова, в которых произошло изменение норм постановки ударения. За справками обратитесь к словарям.

*Красивее, кухонный, близка, удобнее, значимый, премированный, творог, начатый, прибыть, километр, весела, принятый, облегчить, индустрия, мусоропровод, досыта, определена, определим, договор, досуг, добела, щавель, звонит, ходатайство, насмерть, дала, завидно, диалог, каталог, алфавит, дефис, шофер.*

5. Найдите стилистические ошибки в приводимых предложениях. Объясните, чем они вызваны. Какой критерий культуры речи нарушен в этих предложениях?

- 1) *Заглавная роль в комедии «Ревизор» принадлежит Хлестакову.*
- 2) *Писатели-либералы очень хладнокровно относились к тяжелому положению народа.*
- 3) *Нередко лесные пожары появляются потому, что отдыхающие не соблюдают самых элементарных заповедей.*
- 4) *Сатирические произведения поэта привлекают своей новизной и молоджавостью.*

6. Найдите в предложениях иноязычные слова-варваризмы. Правильно ли они употреблены? Замените их подходящими по смыслу русскими словами.

- 1) *Перед читателем проходит целая армада ярких представителей народа.*
- 2) *Писателю удалось продемонстрировать подлинную сущность Половцевых.*
- 3) *Особенности поэтической речи лимитируются общезыковыми нормами.*
- 4) *Хотя в романе Базаров и одинок, в жизни количество его единомышленников прогрессирует.*
- 5) *Иллюстрации хорошо имитируют главные эпизоды повестей.*

7. Найдите ошибки в употреблении форм глаголов и определите, какой критерий культуры речи нарушается в предложениях.

- 1) *Слух о сумасшествии Чацкого попадает на подготовленную почву, и фамусовское общество*

*охотно поддержало эту сплетню.*

- 2) *В годы реакции многие отреклись от прежних либеральных взглядов, замыкались в темном мире личных интересов.*
- 3) *Ноздрев — большой любитель купить и менять свои вещи.*
- 4) *Закрыв книгу, у вас в памяти надолго остаются ее герои.*
- 5) *Его охватило сильное беспокойство, получив письмо из деревни.*
- 6) *Готовя роман к переизданию, автором был внесен в него ряд существенных исправлений.*
- 7) *Шарапову, рискуя жизнью, удалось заманить банду в ловушку.*

#### ТЕМА 2.1 Совершенствование навыков чтения

1. Какие недостатки традиционного чтения свойственны лично вам?
2. Какими способами чтения вы владеете?
3. Используя интегральный алгоритм чтения, расскажите о недавно прочитанной вами книге.

#### ТЕМА 2.2 Совершенствование навыков слушания

1. Ниже перечислены характеристики хорошего и плохого слушателя.

1. *Экономит время, слушая рационально.*
2. *Получает как вербальную так и невербальную информацию.*
3. *Считает, что хранит композицию выступления в голове.*
4. *Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.*
5. *Тратит время на обдумывание посторонних тем.*
6. *Не хочет концентрироваться на трудных моментах.*
7. *Внутренне реагирует на любое эмоциональное выражение.*
8. *Улавливает голые факты и не понимает главной мысли.*
9. *Терпит к идеям, не совпадающим с его собственными.*

Проанализируйте их и распределите характеристики на две группы: хороший слушатель и плохой слушатель.

2. Прослушайте какое-либо публичное выступление и ответьте на вопросы.

1. *Какова главная цель оратора?*
2. *Можете ли вы определить структуру речи?*
3. *Какова главная тема речи? Определил ли оратор ее особо или развертывал ее в процессе?*
4. *Сделал ли оратор детальное резюме в заключении?*

3. Составьте правила слушания менеджера по продажам

#### Индивидуальные (групповые) задания

##### ТЕМА 1.1. Понятие, сущность, структура речевой коммуникации

1. Можно ли назвать речевым общение между глухонемыми людьми?
2. Известно, что попугаи могут произносить человеческие слова. Является ли разговор с говорящим попугаем речевой коммуникацией?
3. Слово сочетание «уважаемые товарищи» употребляется, как правило, в фатической функции, т.е. для установления контакта с окружающими. Приведите другие примеры.

##### ТЕМА 2.3. Совершенствование навыков письменной речи

1. Проанализируйте текст с точки зрения использования критериев речевого продуцирования: *«Нам с мужем по 30 лет. Детей нет. Материально и жильем обеспечены, живем дружно. Может, администрация какого-то детского дома откликнется и поможет нам найти на воспитание малыша».*
2. Составьте текст протокола заседания членов ассоциации инвалидов по вопросу открытия в микрорайоне мастерской по ремонту инвалидных колясок..
3. Составьте текст гарантийного письма механическому заводу по поводу изготовления технологического оборудования (по прилагаемым чертежам) для ремонта инвалидных колясок..
4. Составьте ответ на письмо гражданина.  
*«Уважаемый директор Центра социальной помощи семье и детям! Вот уже 12 лет*

*проживаю я в аварийном доме в комнате 10 м<sup>2</sup> с тремя детьми. Младшему 2 года, старшей дочери — 8 лет. Муж трагически погиб в прошлом году. Однако, несмотря на все мои обращения и ходатайство с работы, мне не выделяют жилья — обещают выделить через 5 лет. Но вряд ли мы сможем прожить 5 лет в таких невыносимых условиях.*

*Не могли бы вы помочь мне в получении жилья и оказать хоть какую-нибудь социальную поддержку. Прошу также разъяснить, какими льготами может пользоваться моя семья.*

*Палазова Анна Петровна»*

#### ТЕМА 2.4 Совершенствование навыков устной речи

1. В чем отличие понятий «ритор» и «оратор»?
2. К какому типу относится речь, произнесенная в целях рекламирования?
3. Во время произнесения речи вы неожиданно упускаете какой-то важный пункт. Как вы поведете себя? Будете спокойно продолжать речь? Извинитесь и вернетесь к пропущенному пункту? Отдельно остановитесь на этом пункте в конце речи? Используете иной речевой прием?
4. При подготовке устного монологического выступления специалисты советуют в качестве тренировки произносить речь вслух. Однако не рекомендуют делать это перед зеркалом. Почему?
5. Подготовьте и произнесите четырехминутную побуждающую речь на одну из следующих тем:
  - «Сервис нуждается в предприимчивости молодых»*
  - «Пользуйтесь услугами нашей фирмы!»*
  - «Эту выставку следует посетить»*
  - «Умеете ли вы составлять документы?»*
  - «Референт руководителя — женщина: а почему бы нет?»*
  - «Дома должен быть порядок»*
6. Чем отличаются бытовой разговор, интервью, деловая беседа и допрос?
7. От каких факторов зависит ритмика диалога?
8. Прокомментируйте высказывание П. Мицича о том, что правильное проведение деловых бесед способствует приросту производительности труда.
9. Проанализируйте диалог профессора и студента, на котором построен рассказ В. Шукшина «Экзамен».
10. Вам предстоят переговоры с администрацией района по поводу организации Клуба для трудных подростков. Составьте примерный план проведения переговоров.

#### ТЕМА 3.1 Этика речевой коммуникации

1. Составьте кодекс речевого поведения:
  - специалиста туристической фирмы;*
  - организатора выставки;*
  - референта руководителя.*
2. Приведите примеры неуместного использования слов и выражений. в повседневной жизни.
3. При обращении к какому адресату можно использовать следующие этикетные формы завершения письма:
  - «С надеждой на плодотворное сотрудничество»;*
  - «Жду ответа, как соловей лета»;*
  - «Целую»?*
4. Какие формулы речевого этикета вы используете при обращении к:
  - пожилому человеку, чтобы узнать, который час;*
  - милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку;*
  - секретарю руководителя, чтобы узнать, когда начнется совещание;*
  - руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению;*
  - приятелю, чтобы попросить у него учебник; преподавателю, чтобы попросить его принять у вас экзамен досрочно?*

### ТЕМА 3.2 Психологические аспекты речевой коммуникации.

1. Дайте характеристику «доминантному собеседнику».
2. Дайте характеристику «мобильному собеседнику».
3. Дайте характеристику «ригидному собеседнику».
4. Дайте характеристику «интровертному собеседнику».
5. Вспомните рассказ А. Конан Дойла «Пляшущие человечки». С помощью каких средств – вербальных или невербальных – осуществлялась коммуникация в этом случае?

#### 8.1.6. Типовые тестовые задания

1. Специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности это...

- |         |                         |
|---------|-------------------------|
| а) язык | в) понимание            |
| б) речь | г) речевая коммуникация |

2. Слова скальпель, алиби, кортик относятся к:

- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| а) историзмам  | в) профессионализмам |
| б) неологизмам | г) диалектизмам      |

3. Семантически несвободное сочетание слов, которое воспроизводится в речи как нечто единое с точки зрения смыслового содержания и лексико-грамматического состава это:

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| а) фразеологизм | в) историзм |
| б) неологизм    | г) архаизм  |

4. Порядок речевого поведения, установленный в данном обществе это:

- |          |            |
|----------|------------|
| а) этика | в) этикет  |
| б) норма | г) уступка |

5. Отметить средства невербальной коммуникации:

- |               |                |
|---------------|----------------|
| а) ориентация | в) внешний вид |
| б) жесты      | г) диалог      |

6. Пиджин - это...

- а) структурно-функциональный тип языка, не имеющий коллектива исконных носителей и развившийся путём упрощения языка-источника;
- б) любое средство устного общения;
- в) любое средство письменного общения;
- г) речь людей, составляющих обособленные группы, или людей, которых объединяет общая профессия;

7. Совокупность жаргонных слов, которые составляют слой разговорной лексики, отражающей грубовато-фамильярное, иногда-юмористическое отношение к предмету речи это...

- |           |           |
|-----------|-----------|
| а) жаргон | в) койне  |
| б) сленг  | г) пиджин |

8. Человек звонит приятелю, чтобы пригласить его в гости, их разговор можно охарактеризовать как:

- а) устную форму, непосредственное общение, диалог с целью убеждения, бытовую беседу;
- б) устную форму, опосредованное общение, диалог с целью убеждения, бытовую беседу;
- в) устную форму, непосредственное общение, диалог с целью информирования, бытовую беседу;
- г) устную форму, непосредственное общение, диалог с целью убеждения, деловую беседу;

9. Внимательное и уважительное выслушивание и принятие того, что говорит собеседник это...

- а) пассивное слушание
- б) избирательное слушание
- в) внимательное слушание
- г) активное слушание

10. Человек слышит то, что хочет услышать при:

- а) пассивном слушании
- б) избирательном слушании
- в) внимательном слушании
- г) активном слушании

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

### **Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования**

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	30	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету**

1. Понятие, структура речевой коммуникации.
2. Формы и типы речевой коммуникации
3. Понятие, функции, разновидности языка.
4. Речь и ее особенности.
5. Особенности использования языка в речи.
6. Основания классификации и общая характеристика форм речи.
7. Речь и мышление
8. Речевая деятельность, ее виды
9. Язык и общество
10. Литературный язык как разновидность национального языка
11. Территориальные диалекты как разновидность национального языка
12. Просторечие как разновидность национального языка
13. Жаргоны как разновидность национального языка
14. Лексика как совокупность слов национального языка
15. Фразеология, использование фразеологизмов в речи
16. Речевая норма



17. Культура речи
18. Понятие, сущность процесса чтения
19. Недостатки традиционного чтения, способы их устранения
20. Способы чтения
21. Интегральный алгоритм чтения
22. Дифференциальный алгоритм чтения
23. Способы фиксации прочитанной информации
24. Культура чтения
25. Понятие, сущность, виды слушания.
26. Трудности эффективного слушания
27. Уровни слушания
28. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
29. Слушание публичного выступления
30. Слушание в ситуации делового общения
31. Критика в деловой коммуникации. Ее виды, этапы осуществления.
32. Вопросы и ответы на вопросы в деловой коммуникации
33. Формы деловой коммуникации
34. Технология продуцирования письменной речи
35. Особенности составления официально-деловых текстов
36. Понятие, структура монолога, монологической речи
37. Мастерство монологической речи
38. Понятие, сущность диалога.
39. Виды диалога
40. Стратегия достижения согласия в устной речи. Условия диалогового общения.
41. Некоторые сведения о процессе речеобразования. Развитие речевого дыхания
42. Дикция. Устранение дефектов дикции.
43. Интонация. Интонационные упражнения
44. Исполнение речи, телесные движения
45. Коммуникативные барьеры, возникающие в речевой коммуникации, пути их преодоления
46. Репрезентативная система в деловой коммуникации
47. Психометрические характеристики личности
48. Этика и речь
49. Этика и сфера общения
50. Этика и виды речевой деятельности
51. Основные типы коммуникабельности людей
52. Эго-состояния и речевое общение
53. Невербальные средства общения
54. Речевые тактики в речевой коммуникации

**Примерный тест для итогового тестирования  
(ПК-3 ИПК-3.3-ИПК-3.4, УК-3 ИУК 4.1. -4.4. ):**

1. Человек поддерживает зрительный контакт с собеседником и с помощью вопросов пытается глубже понять смысл сказанного при:
 

а) пассивном слушании	в) внимательном слушании
б) избирательном слушании	г) активном слушании
  
2. Разновидностью общенародного русского языка является
 

а) диалект	в) просторечие
б) акцент	г) жаргон
  
3. Категоричный слушатель
  - а) судит о явлениях безапелляционно: «Это – хорошо» или «Это - плохо»;

- б) думает примерно так: «Вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы это сказали»;
- в) склонен задать вопрос: «Когда?» или сказать: «Приведите мне конкретный пример»;
- г) активно слушает, анализирует услышанное, сопереживает говорящему.

#### 4. Сочувствующий слушатель

- а) думает примерно так: «Вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы это сказали»;
- б) очень быстро соглашается (или выражает своё сочувствие говорящему), делая, к примеру, такие замечания: «Вы абсолютно правы» или «Я вам сочувствую»;
- в) судит о явлениях безапелляционно: «Это – хорошо» или «Это - плохо»;
- г) активно слушает, анализирует услышанное, сопереживает говорящему.

#### 5. Рассудительный слушатель

- а) судит о явлениях безапелляционно: «Это – хорошо» или «Это - плохо»;
- б) думает примерно так: «Вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы это сказали»;
- в) активно слушает, анализирует услышанное, сопереживает говорящему;
- г) склонен задать вопрос: «Когда?» или сказать: «Приведите мне конкретный пример»;

#### 6. Аналитический слушатель

- а) думает примерно так: «Вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы это сказали»;
- б) склонен задать вопрос: «Когда?» или сказать: «Приведите мне конкретный пример»;
- в) активно слушает, анализирует услышанное, сопереживает говорящему;
- г) судит о явлениях безапелляционно: «Это – хорошо» или «Это - плохо».

#### 7. Отзывчивый слушатель

- а) думает примерно так: «Вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы это сказали»;
- б) склонен задать вопрос: «Когда?» или сказать: «Приведите мне конкретный пример»;
- в) судит о явлениях безапелляционно: «Это – хорошо» или «Это - плохо»;
- г) активно слушает, анализирует услышанное, сопереживает говорящему.

#### 8. Интровертный собеседник

- а) не стремится владеть инициативой и готов отдать её без особых возражений;
- б) обычно испытывает трудности при вступлении в речевую коммуникацию;
- в) стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали;
- г) не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации.

#### 9. Стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали.

- а) доминантный собеседник;
- б) интровертный собеседник;
- в) мобильный собеседник;
- г) ригидный собеседник.

#### 10. Ригидный собеседник.

- а) не стремится владеть инициативой и готов отдать её без особых возражений;
- б) обычно испытывает трудности при вступлении в речевую коммуникацию;
- в) стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали;
- г) не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации.

11. Не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации.

- а) доминантный собеседник;
- б) интровертный собеседник;
- в) мобильный собеседник;
- г) ригидный собеседник.

12. В эту зону человек разрешает проникать только тем, кто находится с ним в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, родственники и близкие друзья.

- а) интимная зона;
- б) личная зона;
- в) социальная зона;
- г) общественная зона.

13. Личная зона

- а) выдерживается обычно при общении с большой группой людей;
- б) в эту зону человек разрешает проникать только тем, кто находится с ним в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, родственники и близкие друзья;
- в) на таком расстоянии происходит общение на официальных приёмах и дружеских вечеринках;
- г) такую дистанцию выдерживают с посторонними людьми: с водопроводчиком, пришедшим заняться ремонтом, с новым служащим на работе, с людьми, с которыми знакомы не очень хорошо.

14. Социальная зона

- а) выдерживают с посторонними людьми: с водопроводчиком, пришедшим заняться ремонтом, с новым служащим на работе, с людьми, с которыми знакомы не очень хорошо;
- б) в эту зону человек разрешает проникать только тем, кто находится с ним в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, родственники и близкие друзья;
- в) выдерживается обычно при общении с большой группой людей;
- г) происходит общение на официальных приёмах и дружеских вечеринках.

15. Общественная зона.

- а) происходит общение на официальных приёмах и дружеских вечеринках;
- б) в эту зону человек разрешает проникать только тем, кто находится с ним в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, родственники и близкие друзья;
- в) такая дистанция выдерживается обычно при общении с большой группой людей;
- г) выдерживают с посторонними людьми: с водопроводчиком, пришедшим заняться ремонтом, с новым служащим на работе, с людьми, с которыми знакомы не очень хорошо.

16. Если человек, улыбаясь, широко раскрывает глаза это...

- а) свидетельство скрытой угрозы;
- б) верный признак высокомерного поведения или презрения;
- в) человек испытывает отвращение;
- г) знак того, что человек крайне не искренен.

17. Улыбка без подъема нижних век

- а) верный признак высокомерного поведения или презрения;
- б) знак того, что человек крайне не искренен;
- в) говорит о том, что человек испытывает отвращение;
- г) указывает на то, что человек хочет продемонстрировать своё превосходство над собеседником.

18. Кривая улыбка

- а) свидетельство скрытой угрозы;
- б) указывает на то, что человек хочет продемонстрировать своё превосходство над собеседником;
- в) говорит о том, что человек испытывает отвращение;
- г) человек пытается взять себя в руки и не показать свою нервозность или обеспокоенность.

19. Брови опущены

- а) свидетельство скрытой угрозы;
- б) указывает на то, что человек хочет продемонстрировать своё превосходство над собеседником;
- в) человек испытывает отвращение;
- г) знак того, что человек крайне не искренен.

20. Лицо вытянуто, голова приподнята вверх.

- а) верный признак высокомерного поведения или презрения;
- б) указывает на то, что человек хочет продемонстрировать своё превосходство над собеседником;
- в) человек испытывает отвращение;
- г) знак того, что человек крайне не искренен.

21 Речевая коммуникация – это....

- а) совокупность приёмов и способов ведения общественной и политической борьбы; линия поведения, образ действия кого-либо;
- б) это специфический процесс передачи информации эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю;
- в) искусство руководства общественной, политической борьбой, общий план ведения этой борьбы;
- г) сближение, слияние при определённых условиях языков, общественных структур;

22. Язык - это...

- а) исторически сложившееся в данное время, в данном языковом коллективе, разновидности единого литературного языка представляющее собой относительно замкнутые системы языковых средств, регулярно функционирующие в разных сферах общественной деятельности;
- б) систематизированный свод сведений;
- в) социально обработанная исторически изменчивая знаковая система, служащая основным средством общения и представленная разными формами существования, каждая из которых имеет, по крайней мере, одну из двух форм реализации - устную или письменную;
- г) межличностное восприятие характеризующиеся тем, что уже сложившееся впечатления о человеке определяет его последующие восприятие, пропуская в сознание воспринимающего человека только то, что соответствует данному впечатлению, и, отсеивая то, что ему противоречит;

23. Основными функциями языка являются:

- а) информационная  
эмотивная  
доминантная
- б) информационная  
агитационная  
эмотивная
- в) эмотивная  
агитационная
- г) доминантная  
агитационная

24. Отметьте стадии восприятия речи:

- а) переход с акустического или графического кода на код внутренней речи;
- б) представление о человеке в модели его социального поведения, базирующийся на предложении о том, что основой, фундаментальный принцип, лежащий на основе природы человека и его поведения;
- в) расшифровка синтаксических структур, грамматических форм;
- г) понимание общего плана высказывания;

25. Основная цель речевой коммуникации

- а) обмен информацией.
- б) достижение поставленной цели путём убеждения собеседника и побуждения его к действию;
- в) позитивная самопрезентация;

26. Диалект – это...

- а) племенной или этнический сепаратизм в обществе, сохраняющем пережитки родоплеменного деления;
- б) разновидность общенародного языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми связанными тесной территориальной общностью;
- в) разновидность общенародного языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми связанными эмоциональной общностью;
- г) острый спор в печати, дискуссия на собрании и т.д. по какому-либо вопросу, в процессе осуждения чего-либо;

27. Стилистические нейтральные слова употребляются...

- а) во всех разновидностях языка и при всех типах коммуникации;
- б) в какой-либо разновидности языка или функциональном стиле речи;
- в) для выражения эмоций говорящего, его отношения к предмету речи;
- г) в определенном функциональном стиле речи, но при всех типах коммуникации

28. Речевой нормой называется .....

- а) совокупность норм литературного произношения;
- б) стойкое отрицательное эмоциональное состояние, возникающее у человека в результате неудачи;
- в) совокупность взаимосвязанных социальных установок, характерных для данного человека;
- г) совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы отобранных и закреплённых в процессе общественной коммуникации;

29. Отметьте предложения, в которых имеются иноязычные слова-варваризмы:

- а) Перед читателем проходит целая армада ярких представителей народа.
- б) Особенности поэтической речи лимитируются общезыковыми нормами.
- в) Иллюстрации хорошо демонстрируют главные эпизоды повестей.
- г) Хотя в романе Базаров и одинок, в жизни количество его единомышленников прогрессирует.

30. Вербальная коммуникация - это

- а) передача информации с помощью различных знаков;
- б) общение с помощью слов;
- в) специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности;
- г) непосредственное выражение чувств, эмоций