


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета  
гуманитарных наук и социальных технологий  
от «27» июня 2022 г., протокол № 6  
Председатель \_\_\_\_\_ / С.Н. Митин  
«27» \_\_\_\_\_ июня 2022 г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Технологии делового общения
Факультет	ФГНИСТ
Кафедра	Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности
Курс	1

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм  
код направления (специальности), полное наименование

Направленность (профиль/специализация) Организация услуг на предприятиях индустрии туризма  
полное наименование


Форма обучения очная  
очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)

Дата введения в учебный процесс УлГУ: «1» сентября 2022 г.  
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.  
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.  
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.  
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Талина И.В.	Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности	Доктор педагогических наук

<b>СОГЛАСОВАНО</b>
<b>Заведующий выпускающей кафедрой педагогики профессионального образования и социальной деятельности</b>
 <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Подпись</span> <span>/ Львова Е.Н./ <small>расшифровка подписи</small></span> </div> <p style="text-align: center;">« 02 » июня 2022г.</p>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина имеет **целью** изучение студентами речевых коммуникаций в сфере туризма для обеспечения комфортного взаимодействия между участниками общения.

Задачи курса:

- Дать знания студентам о социальных факторах, обуславливающих основы речевого общения в области туризма путем совершенствования навыков всех видов речевой деятельности: письма, чтения, слушания и устной речи, составляющих значительную часть общения современного российского общества и имеющим свой специфический характер;
- выработать у студентов цельное научное мировоззрение, основанное на принципах международных и российских нормативно-правовых документов, ориентированных на необходимость раскрытия психологических механизмов эффективного профессионального и делового общения в сфере туризма;
- привить студентам навык и обучить их современным технологиям развития и реализации основных направлений и черт личности-специалиста в области лингвистики
- раскрыть особенности поведения человека в различных ситуациях общения;
- дать опыт ведения поисковой работы по подбору социально-педагогической, социально-медицинской и социально-психологической литературы по теме и адекватного применения полученных во время обучения знаний в разработке тактических и стратегических программ по улучшению качества профессионального и делового общения в сфере туризма.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП:

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм – бакалавр. «Технологии делового общения» Б1.0.21 - это дисциплина обязательного (базового) цикла Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. Изучение дисциплины находится в логической взаимосвязи с дисциплинами: «Межкультурные коммуникации», «Иностранный язык в туризме», «Русский язык и культура речи». Эти дисциплины предшествующие.


Знания, навыки и компетенции, полученные в процессе изучения, будут полезны при освоении последующих дисциплин: «Документационное обеспечение сферы туризма и гостеприимства», «Организация работы гида переводчика», «Психология и педагогика» и др.

Осваивается на 1 курсе (1 семестре).

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СОТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
--	--

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		


УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию устной и письменной формами государственного языка Российской Федерации и на иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1ук4 Знать принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранных языках ИД-1.1ук4 Знать правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации ИД-2ук4 Уметь применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках ИД-3ук4 Владеть навыками чтения и перевода на иностранном языке в профессиональном общении ИД-3.1ук4 Владеть навыками деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках ИД-3.2ук4 Владеть методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках
---	--

#### 4.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 2 зач ед.

##### 42. по видам учебной работы (в часах) 72

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		№ семестра 1	№ семестра	№ семестра
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем	36	36/36*		
Аудиторные занятия:	36	36/36*		
Лекции	18	18/18*		
практические и семинарские занятия	18	18/18*		
лабораторные работы (лабораторный практикум)				
Самостоятельная работа	36	36		
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)				
Курсовая работа	-	-		
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет	зачет		
Всего часов по дисциплине	72	72		


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

\* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий

#### 4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения очная

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	Форма текущего контроля знаний
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторная работа			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации							
1. Речевая коммуникация как форма общения людей	8	2	2			4	Тестирование, решение задач
2. Разновидности национального языка и функциональные стили речи	8	2	2			4	Вопросы по теме
3. Речевая норма и культура речи	8	2	2			4	Тестирование, решение задач
4. Совершенствование навыков чтения	8	2	2			4	Вопросы по теме
5. Совершенствование навыков слушания.	8	2	2			4	Тестирование, решение задач
6. Совершенствование навыков письменной речи	8	2	2			4	Вопросы по теме
Раздел 3. Этика и психология речевого поведения							
7. Совершенствование навыков устной речи	8	2	2			4	Тестирование, решение задач
8. Этика речевой	8	2	2			4	Вопросы по теме

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

коммуникации							
9. Психология речевой коммуникации	8	2	2			4	Тестирование, решение задач
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>12</b>	<b>36</b>	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### Раздел 1 Основные понятия теории речевой коммуникации

#### Тема 1 .Речевая коммуникация как форма общения людей

Коммуникация. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне». Речь и мышление. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации.

#### Тема 2.Разновидности национального языка и функциональные стили речи

Язык и общество. Общепонятный язык и его разновидности. Территориальные диалекты. Просторечие. Жаргоны. Лексика. Фразеология.

#### Тема 3 .Речевая норма и культура речи

Понятие речевой нормы. Культура речи: правильность речи, точность высказываний, ясность и доступность изложения, чистота речи, эстетичность и уместность.

#### Тема 4 Совершенствование навыков чтения

Содержание процесса чтения. Недостатки традиционного чтения. Способы чтения. Способы устранения недостатков чтения.

#### Тема 5 Совершенствование навыков слушания

Слушание как вид речевой деятельности. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Слушание публичного выступления.

#### Тема 6. Совершенствование навыков письменной речи

Технология продуцирования письменной речи. Особенности составления официально-деловых текстов (протокол, договор, деловое письмо, гарантийное письмо, письмо-приглашение и др.).


### Раздел 3 Этика и психология речевого поведения

#### Тема 7. Совершенствование навыков устной речи

Монолог. Структура монолога. Мастерство устного выступления. Диалог. Виды диалогов: бытовая беседа, деловая беседа, переговоры. Пути достижения согласия в речевой коммуникации. Техника речи. Дикция. Голос. Интонация. Стандарты и техника телесных движений оратора.

#### Тема 8. Этика речевой коммуникации

Этика и речь. Этика в сфере общения и сервиса. Функции речевого этикета: 1) контактоустанавливающая; 2) коннотативная; 3) регулирующая; 4) эмоционально-

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

модальная; 5) апеллятивная (информационный обмен, установление и поддержание контакта, регулировка межличностных отношений).

## **Тема 9. Психология речевой коммуникации**

Эго-состояния клиента и их использование в общении. Основные типы коммуникативности людей. Невербальные средства общения.

## **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ИЛИ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.**

### **Раздел 1 Основные понятия теории речевой коммуникации**

Тема 1 .Речевая коммуникация как форма общения людей

#### **Вопросы к теме1**

1. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне
2. Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации.

Тема 2. Разновидности национального языка и функциональные стили речи

Язык и общество. Общепонятный язык и его разновидности. Территориальные диалекты. Просторечие. Жаргоны. Лексика. Фразеология.

#### **Вопросы к теме 2**

1. Язык и общество.
2. Просторечие. Жаргоны. Лексика. Фразеология .

**Тема 3 Речевая норма и культура речи**

#### **Вопросы к теме 3**

1. Речевая норма.
- 2 Культура речи: правильность речи, точность высказываний, ясность и доступность изложения, чистота речи, эстетичность и уместность.

**Тема 4 Совершенствование навыков чтения**

#### **Вопросы к теме 4**

1. Содержание процесса чтения. Недостатки традиционного чтения.
2. Способы устранения недостатков чтения.

**Тема 5 Совершенствование навыков слушания**

#### **Вопросы к теме 5**

1. Слушание как вид речевой деятельности
2. Слушание публичного выступления.

**Тема 6. Совершенствование навыков письменной речи**

#### **Вопросы к теме 6**


1. Письменная речь: особенности, характеристика.
2. Практика составления официально-деловых текстов.

**Тема 7. Совершенствование навыков устной речи**

#### **Вопросы к теме 7**

- 1.Монолог и диалог.
2. Пути достижения согласия в речевой коммуникации. Техника речи.

### **Раздел 3 Этика и психология речевого поведения**

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

## Тема 8. Этика речевой коммуникации

### Вопросы к теме 8

1. Этика и речь.
2. Этика в сфере общения и сервиса.

## Тема 9. Психология речевой коммуникации

### Вопросы к теме 9

1. Эго-состояния клиента и их использование в общении.
2. Вербальные и невербальные средства общения

## 7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.


## 8.ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Курсовые, контрольные работы и рефераты не предусмотрены.

## 9.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ


№ п/ п	Содержание внеаудиторной самостоятельной работы	Продолжительность	Темы	Форма текущего контроля знаний
1.	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы; подготовка докладов к выступлению на семинаре.</li> <li>- для формирования умений:</li> </ul>	4	1. Речевая коммуникация как форма общения людей	Тестирование, решение задач Вопросы по теме




Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

	<p>решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.</p> <p><b>1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <p>Какие компоненты объединены в понятие «язык»?</p> <p>2. Что представляет собой речь как научное понятие? Какие факторы отражаются в речи человека?</p> <p>3. Как в современной речи проявляются политические и социальные изменения?</p> <p>4. Какова структура коммуникативной компетенции?</p> <p>Почему общение считается самым важным фактором в формировании личности человека?</p> <p>5. В чем заключаются функции коммуникации?</p>			
2.	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы);</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа;</li> </ul> <p>для формирования умений:</p> <p>решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; опытно-экспериментальная работа.</p> <p><b>1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <p>1.Почему единый язык с ходом времени разделился на несколько функциональных стилей?</p>	64	2	Тестирование, решение задачи. Вопросы по теме




Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		


	2. Что представляет собой литературный прием смешения стилей? Какого эффекта писатели стараются при этом добиться? 3. Какие признаки лежат в основе классификации функциональных стилей? 4. Что обозначает термин «функциональный стиль»?			
3.	<b>Цель самостоятельной работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <b>Виды самостоятельной работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы);</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы.</li> </ul> <b>1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b> <b>2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Как можно классифицировать невербальные средства общения?</li> <li>2.Конгруэнтное / неконгруэнтное поведение. Владеют ли животные невербаликой?</li> <li>3. От чего зависит количество использования невербальных средств общения в единицу времени?</li> <li>4. Представителям каких профессий необходимо владеть искусством невербального общения и почему?</li> <li>5.Какими средствами невербального поведения должен овладеть специалист в области туризма в первую очередь?</li> </ol>	4.	3. Речевая норма и культура речи	Тестирование, решение задач Вопросы по теме
4.	<b>Цель самостоятельной работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы,</li> </ul>	4	4.Совершенство вание навыков чтения	Тестирование, решение задач Вопросы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		


	<p>самостоятельности, ответственности и организованности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы;</li> <li>- для формирования умений: решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; опытно-экспериментальная работа.</li> </ul> <p><b>1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чтение как вид речевой деятельности. Роль чтения в формировании личности.</li> <li>2. Психофизиологический механизм чтения.</li> <li>3. Виды чтения.</li> <li>4. Основные недостатки традиционного чтения.</li> </ol>			по теме
5.	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы);</li> </ul>	4	5Сове ршен ствов ание навик ов слуш ания.	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		


	составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы. <b>1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b> <b>2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b> 1.Упражнения, направленные на формирование навыков эффективного слушания. 2. Что представляет собой аудирование как вид речевой деятельности? Почему аудирование считается одним из наиболее сложных видов речевой деятельности? Раскройте психолингвистический механизм аудирования. 3. Факторы, определяющие успешность аудирования. Основные недостатки традиционного слушания. Зависимость аудирования от индивидуально-возрастных особенностей слушающего.			
б.	<b>Цель самостоятельной работы:</b> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <b>Виды самостоятельной работы:</b> - для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <b>1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b> <b>2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b> 1. Говорение как вид речевой деятельности. Цели говорения. Мотивы побудительно-мотивационного этапа говорения. 2. Монолог. Отличительные черты. Монолог как относительно развернутая часть диалога. 3. Структура монолога. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Основные трудности монологической речи.	4	. бСове ршен ствов ание навык ов устно й речи	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

	<p>4. Определение «диалога», отличительные черты. Понятие «диалогического единства».</p> <p>5. Основные трудности диалогической речи.</p> <p>6. Условия возникновения диалогического общения.</p> <p>7. Виды диалогов.</p>			
7.	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы;</li> </ul> <p><b>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Связь между понятиями «этика», «этикет» и «речевой этикет».</li> <li>2. Почему интерес к этикету проявляется в переломные для общества моменты.</li> <li>3. Функции речевого этикета.</li> <li>4. История речевого этикета в России. Особенности русского речевого этикета.</li> <li>5. Аспекты речевого этикета.</li> <li>6. Единицы речевого этикета.</li> <li>7. Эго-состояние человека. Причины тяготения человека к какому-либо эго-состоянию в языке.</li> <li>8. Правила речевого этикета в новых для человека сферах общения (интернет-чаты, мобильные телефоны).</li> </ol>	4.	7Этик а речев ой комм уника ции	<p>Тести рован ие, реше ние задач</p> <p><i>Вопро сы по теме</i></p>
8	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и</li> </ul>	4.	8Пси холог ия речев ой	<p>Тести рован ие, реше ние</p>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

	<p>специальную литературу;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы</li> </ul> <p><b>1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отличие делового этикета от бытового.</li> <li>2. Считаете ли вы, что этикет поведения в деловой обстановке должен стать обязательным аспектом образования в вузе. Почему?</li> <li>3. Типичные ошибки в деловом общении. Нарушения делового этикета в телефонных переговорах. Какие новые правила этикетного поведения были введены в связи с появлением мобильных телефонов.</li> <li>4. Опишите основные ситуации деятельности специалиста в области туризма, в которых ему следует проявлять знание правил делового этикета.</li> <li>5. Как в процессе слушания проявляются нормы делового этикета..</li> <li>6. Кратко опишите правила пользования визитными карточками.</li> </ol>		комм уника ции	задач Вопр осы по теме
9	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul>	4	9Сове ршен ствов ание навык ов устно й речи	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

	<p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы</li> </ul> <p><b>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причины конфликтов в сфере туристических услуг.</li> <li>2. Между какими категориями людей возможны конфликты в деятельности туристической компании.</li> <li>3. Раскройте значение терминов «инцидент», «конфликтная ситуация», «конфликт» и отношения между ними.</li> <li>4. Основные источники конфликтных ситуаций.</li> <li>5. Рекомендации по профилактике и разрешению конфликтов в сфере туристических</li> </ol>			
--	--	--	--	--

**7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ) НЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ**

**8. Курсовые работы по плану не предусмотрены**

**9. Вопросы к зачету по курсу**

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

№ задания	Формулировка вопроса
1	Коммуникация.
2	Роль речевой коммуникации в «контактной зоне».
3	Речь и мышление.
4	Модель речевой коммуникации
5	Язык и общество.
6	Общенародный язык и его разновидности.
7	Территориальные диалекты.
8	Просторечие.
9	Жаргоны.
10	Лексика. Фразеология.
11	Понятие речевой нормы.
12	Культура речи: правильность речи, точность высказываний, ясность и доступность изложения, чистота речи, эстетичность и уместность.
13	Содержание процесса чтения.
14	Способы чтения.
15	Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы.

## 11.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


### а) основная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851>
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473473>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474135>

### б) дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468392>
2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html>



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

3. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468074>

4. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: практикум / Маслова Е. Л. - Москва : Дашков и К, 2018. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03055-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.html>


5. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722>

#### в) учебно-методическая литература

Талина И. В. Технологии делового общения: методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2022. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 560 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/13310>

Согласовано:

Бер. Специалист / Терехина Л.В. / Л.В. / 11.04.2022  
Должность сотрудника научной библиотеки      ФИО      подпись      дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

**б) Программное обеспечение**

СПС Консультант Плюс  
Система «Антиплагиат.ВУЗ»  
Microsoft Office 2016 или «Мой офис стандартный»  
ОС Microsoft Windows  
Антивирус Dr.Web

**в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2022]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2022]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. – Москва, [2022]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букар. – Томск, [2022]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2022]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. – Москва, [2022]. – URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.8. Clinical Collection : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. – URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/search/advanced?vid=1&sid=9f57a3e1-1191-414b-8763-e97828f9f7e1%40sessionmgr102>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

1.9. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». – Саратов, [2022]. – URL: <https://ros-edu.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

**3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. – Москва, [2022]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2022]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. – Москва, [2022]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2022]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа: для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. SMART Imagebase** : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. – URL: <https://ebsco.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

**6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**7. Образовательные ресурсы УлГУ:**


7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа: для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Зам. начальника УИТТ



А.В. Ключкова

22.09.2022

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

## 12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


<p>Учебная аудитория №33 для проведения занятий лекционного типа. Площадь ауд. 65,9</p> <p>Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели: столы 15, стулья - 18.</p> <p>Технические средства:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Компьютер</li> <li>2.Проектор</li> <li>3.Экран настенный</li> <li>4.Доска аудиторная</li> <li>5.WI-FI</li> <li>6.Доступ в Internet</li> <li>7.Акустические колонки</li> <li>8.Рабочее место преподавателя</li> </ol>
<p>Учебная аудитория №33 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (с набором демонстрационного оборудования для обеспечения предоставления иллюстративного материала в соответствии с рабочей программой дисциплины, доступом к ЭБС) . Площадь ауд. 65,9</p> <p>Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели: столы 15, стулья - 18.</p> <p>Технические средства:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Компьютер</li> <li>2.Проектор</li> <li>3.Экран настенный</li> <li>4.Доска аудиторная</li> <li>5.WI-FI</li> <li>6.Доступ в Internet</li> <li>7.Акустические колонки</li> <li>8.Рабочее место преподавателя</li> </ol>
<p>Учебная аудитория 226 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 15 посадочных мест и техническими средствами обучения (10 персональных компьютеров), копировальными аппаратами, принтерами, сканерами, переплетной машиной, ламинатором, дыроколом, брошюровщиком с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 80,06 кв.м.</p>
<p>Учебная аудитория 230 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 32 посадочных мест и техническими средствами обучения (16 персональных компьютеров) с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 93,51 кв.м.</p>
<p>Библиотека, читальный зал научной библиотеки (аудитория 237) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 80 посадочных мест и оснащена компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь 220,39 кв.м.</p>

## 13.СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– 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;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения»		

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

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик

  
\_\_\_\_\_

подпись

д.п.н., профессор

должность

Талина И.В.

ФИО