

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра русского языка и культуры

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе
С.Н. Туманов

«11»  2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«Русский язык для делового и профессионального общения»

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических
комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – очная, заочная

Саратов – 2017

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины...4	
5. Объем дисциплины.....	6
6. Структура учебной дисциплины.....	7
7. Содержание дисциплины.....	10
8. Методические указания обучающимся.....	26
9. Фонд оценочных средств.....	36
10. Перечень основной и дополнительной литературы.....	41
11. Информационное и программное обеспечение.....	48
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	48

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация «бакалавр», изучающих дисциплину «Русский язык для делового и профессионального общения».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация «академический бакалавр», профиль подготовки «Сервис гостинично - ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр»;
- Учебным планом Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным в 2015 г. (для обучающихся 2015 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Русский язык для делового и профессионального общения» является формирование у обучающихся представления о принципах и культуре гуманитарного мышления на основе ресурсов русского литературного языка как важнейшего компонента профессиональной компетенции работника сервиса; выработка у обучающихся знаний и навыков владения средствами современного русского языка для повышения культуры устной и письменной речи в сферах, связанных с их будущей профессиональной деятельностью; совершенствование навыков грамотного письма и говорения, формирование культуры публичного выступления и профессионального общения; расширение общегуманитарного кругозора обучающихся, опирающееся на владение коммуникативным, познавательным и эстетическим потенциалом современного русского литературного языка.

Задачи дисциплины:

- продуцирование обучающимися связных, правильно построенных монологических текстов на различные темы в соответствии с ситуациями общения;
- моделирование на занятиях диалогических и полилогических речевых ситуаций, преодоление коммуникативных барьеров;
- формирование у обучающихся навыков грамотной устной и письменной речи;
- овладение речевыми техниками бизнес-общения, знакомство с новейшими жанрами бизнес-лингвистики;
- осознание обучающимися языковой сферы как экономической, понимание лингвоинтенсивности современного делового мира;
- обучение эффективным тактикам и стратегиям коммуникации в деловой и профессиональной сфере;
- получение представлений об этическом дискурсе делового общения.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Русский язык для делового и профессионального общения» относится к вариативной части (дисциплина по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».

Данная учебная дисциплина базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных обучающимися в средних общеобразовательных учреждениях.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Сервисология;
- Профессиональная этика и этикет;
- Сервисная деятельность;
- Русский язык и культура речи.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В процессе изучения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-3	Обладать способностью к коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач	Знать языковую систему как целостную многоуровневую структуру; основные понятия и категории культуры речи, нормы современного русского литературного языка; общекультурные и профессиональные качества

		<p>межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>работника сервиса, связанные с его речевой деятельностью; законы развития трансформации и модернизации языка в быстро изменяющемся деловом мире.</p> <p>Уметь правильно выстраивать устную и письменную речь, грамотно составлять письменные деловые тексты и выстраивать устное высказывание; применять общепринятые речевые правила культурного общения, различать нормы устной и письменной речи в деловой коммуникации; расширять свой кругозор; повышать общекультурный уровень, применять на практике, непосредственно в общении теоретические знания в области коммуникации; выбирать тактику и стратегию общения в зависимости от речевой ситуации.</p> <p>Владеть методологией рассмотрения и оценки ситуаций общения; навыками творческого использования речевого материала, его переработки, осмысления и анализа; механизмами отбора языкового материала в соответствии с различными видами профессионального общения; набором коммуникативных алгоритмов для решения задач межличностного и межкультурного общения</p>
2.	ОК-4	<p>Обладать способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>	<p>Знать основные психолого-педагогические и коммуникативные принципы и понятия, связанные с организацией коллективных форм деятельности, работой в команде; универсальные постулаты Г. Грайса и Д. Карнеги.</p> <p>Уметь подчинять свои интересы требованиям производственной необходимости, грамотно определять свою роль в коллективной работе, объективно оценивать собственный вклад в общее дело, признавать свои ошибки и принимать чужую точку зрения, делегировать полномочия, применять на практике нравственные нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях, проявлять чуткость, тактичность, заинтересованность и сопереживание в общении с собеседниками.</p> <p>Владеть навыками общения в соответствии с нормами этикета и быстрой адаптации в новом коллективе, налаживания конструктивного диалога, аргументированного убеждения коллег в правильности предлагаемого решения, сдерживания личных амбиций, абстрагирования от личных симпатий/антипатий.</p>

3.	ОПК-1	<p>Обладать способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.</p>	<p>Знать основы информационно-библиографической культуры, закономерности и механизмы коммуникативного процесса, принципы распространения информации в информационном мире.</p> <p>Уметь эффективно пользоваться различными поисковыми системами, задействовать в целях профессионального роста многообразные информационные источники, корректно и эффективно формулировать информационные запросы.</p> <p>Владеть навыками информационно-поисковой работы, работы с библиотечными фондами, в том числе для написания курсовых и дипломных работ по объекту сервиса.</p>
4.	ПК-11	<p>Обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса.</p>	<p>Знать систему контактоустанавливающих средств в деловом и профессиональном общении, основные правила и коды межличностной коммуникации в бизнес-сфере.</p> <p>Уметь мыслить в процессе речи, строить логически последовательное, этически корректное, ясное для коммуникантов аргументированное высказывание; проявлять чуткость, тактичность, заинтересованность и сопереживание в общении с собеседниками; обобщать и анализировать информацию в процессе общения; подбирать эффективные аргументы для обоснования своей позиции; ставить конкретные коммуникативные задачи в процессе профессионального общения и добиваться их эффективного решения.</p> <p>Владеть языковыми приёмами установления эмпатического контакта в процессе деловой коммуникации, речевыми этическими формулами в бизнес-общении</p>

5. Объем дисциплины

Курс 1. Семестр 2. Форма промежуточной аттестации зачет. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самосто- ятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего	Лекционные	Практические		Зачет	Экзамен

	(часы)	занятия	(семинарские) Занятия			
2/72	50	18/4*	32/12*	22	+	-

Курс 1. Семестр 1. Форма промежуточной аттестации зачет. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) Занятия		Зачет	Экзамен
2/72	10	6/2*	4/2*	58	+ 4 часа	-

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Русский язык для делового и профессионального общения» для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма Контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
Раздел 1. Бизнес-лингвистика: коммуникативный и нормативный аспект							
1.	Тема 1. Сущность коммуникационных процессов в сфере обслуживания	6	4	2	2	2	Тесты
2.	Тема 2. Нормы русского	10	8	2	6/2*	2	Теоретический опрос.

	литературного языка как базис успешного делового и профессионального общения						Коллоквиум
Раздел 2. Деловое общение в системе координат профессионально ориентированной функциональной стилистики							
3.	Тема 3. Функциональная стилистика в коммуникологии сервиса, управления и менеджмента	6	4	2	2/2*	2	Подготовка докладов, рефератов. Круглый стол
4.	Тема 4. Культура официально-деловой речи	10	6	2/2*	4/2*	4	Теоретический опрос. Лекция-беседа Деловая игра.
5.	Тема 5. Новейшие жанры делового общения	10	8	2	6/2*	2	Теоретический опрос. Тестовые задания. Деловая игра «мозговой штурм».
6.	Тема 6. Роль публичного выступления в формировании имиджа современного специалиста	8	4	2	2/2*	4	Деловая игра
7.	Тема 7. Место разговорной культуры в деловом и профессиональном общении	8	6	2	4	2	Теоретический опрос.
Раздел 3. Речевой этикет как неотъемлемая часть деловой коммуникативной культуры							
8.	Тема 8. Речевой этикет в деловом общении	8	6	2	4/2*	2	Теоретический опрос. Круглый стол.
9.	Тема 9. Особенности этикета в международной деловой коммуникации	6	4	2/2*	2	2	Теоретический опрос. Лекция-беседа
Итого		72	50	18/4*	32/12*	22	Зачет

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

6.1. Тематический план дисциплины «Русский язык для делового и профессионального общения» для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
Раздел 1. Бизнес-лингвистика: коммуникативный и нормативный аспект							
1.	Тема 1. Сущность коммуникационных процессов в сфере обслуживания	6	2	2	-	4	Тесты
2.	Тема 2 Нормы русского литературного языка как базис успешного делового и профессионального общения	8	-	-	-	8	Подготовка докладов, рефератов.
Раздел 2. Деловое общение в системе координат профессионально ориентированной функциональной стилистики							
3.	Тема 3. Функциональная стилистика в коммуникологии сервиса, управления и менеджмента	10	4	2	2/2*	6	Подготовка докладов, рефератов. Круглый стол
4.	Тема 4. Культура официально-деловой речи	8	-	-	-	8	Подготовка докладов, рефератов.
5.	Тема 5. Новейшие жанры делового общения	8	-	-	-	8	Подготовка докладов, рефератов.
6.	Тема 6. Роль публичного выступления в	6	-	-	-	6	Подготовка докладов, рефератов.

	формировании имиджа современного специалиста						
7.	Тема 7. Место разговорной культуры в деловом и профессиональном общении	6	-	-	-	6	Подготовка докладов, рефератов.
Раздел 3. Речевой этикет как неотъемлемая часть деловой коммуникативной культуры							
8.	Тема 8. Речевой этикет в деловом общении	8	2	-	2	6	Подготовка докладов, рефератов.
9.	Тема 9. Особенности этикета в международной деловой коммуникации	8	2	2/2*	-	6	Подготовка докладов, рефератов. Лекция-беседа
Итого		72	10	6/2*	4/2*	58	Зачет (4 часа)

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

7. Содержание дисциплины

Раздел 1. Бизнес-лингвистика: коммуникативный и нормативный аспект

Тема 1. Сущность коммуникационных процессов в сфере обслуживания

Лекция (2 часа):

1. Профессиональное общение в парадигме мировой глобализации.
2. Лингвистическая составляющая современной сервисологии. Понятие «коммуникационного потока».
3. Культура речи как экономическая категория.
4. Бизнес-дискурс.

Практическое (семинарское) занятие (2 часа):

1. Понятия речевой индивидуальности и речевого имиджа Устная и письменная речь.
2. Продуцирование монолога. Продуцирование диалога.
3. Вербальные и невербальные средства общения. Кинесика. Язык жестов.

4. Письменная работа обучающихся по русскому языку для делового и профессионального общения.

Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):

1. Язык и речь: соотношение понятий.
2. Типы речевых культур.
3. Взаимосвязь речевой и общей культуры человека.

Контрольные вопросы:

1. Почему культура речи важна в современном деловом мире?
2. Какова роль речевой культуры в сфере обслуживания?
3. Чем вербальное общение отличается от невербального?
4. В чём заключается типологическое отличие монолога от диалога?
5. Почему культуру речи принято называть сегодня экономической категорией?
6. Что такое бизнес-дискурс?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
2. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. М.: Книжный мир, 2008. 384 с.
3. Данюшина Ю.В. Бизнес-дискурс: термин, типология, анализ//Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2010. №2 (46). С. 47-54. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/biznes-diskurs-termin-tipologiya-analiz#ixzz3T8ln7uGv>.
4. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. М.: ОАО НПО «Экономика», 2000. 271 с.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с.
6. Мунин, А. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. 2-е изд. М.: Флинта : НОУ ВПО «МПСИ», 2010. 376 с.
URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406308>.
7. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.

Дополнительная:

1. Андреев В.И. Деловая риторика (Практический курс делового общения и ораторского мастерства). М.: Народное образование, 1995. 208 с.
2. Анисимова Т. Современная деловая риторика / Т. Анисимова, Е. Гимпельсон. М.: МПСИ, 2004. 432 с.

3. Васильева А.Н. Основы культуры речи. М.: Русский язык, 1990. 247 с.
4. Введенская Л.А. Культура речи. Ростов н/Д.: Феникс, 2001. 448 с.
5. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. М.: Инфра М, 2006. 271 с.
6. Клотер Рапай. Культурный код. М.: ООО «Альпина Бизнес Букс», 2008. 296 с.
7. Лидбитер Чарльз. Мы – думаем: массовые инновации – не массовое производство. М.: Акваринариновская книга. 2009. 264 с.
8. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.
9. Руденко А. М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах. М.: «Феникс», 2014. 334 с.
10. Сигида Е.А. Лукьянова И.Е. Гуманитарная парадигма сервиса: традиции и новации / Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса, № 3 (10), 2009. С. 55-62.
URL:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465694>.
11. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 271 с. URL:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390916>

Тема 2. Нормы русского литературного языка как базис успешного делового и профессионального общения

Лекция (2 часа):

1. Бизнес-лингвистика. Коммуникативный, этический и нормативный аспекты культуры речи в деловом и профессиональном общении.
2. Понятие языковой нормы. Историческая динамика языковых процессов.
3. Совокупность норм как система.
4. Словари русского языка на службе современного профессионала-коммуниканта.

Практическое (семинарское) занятие (6 часов/2*):

интерактивная форма проведения занятия - коллоквиум «Языковая правильность деловой речи»

1. Особенности русской орфоэпии и акцентологии.
2. Структура орфоэпического словаря.
3. Трудные случаи произношения в современной деловой коммуникации.

Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):

1. Смыслоразличительная функция ударения в русском языке.
2. Аббревиатуры в современной документации.
3. Правила сокращения в русском языке.

Контрольные вопросы:

1. Расшифруйте понятие «языковая норма».
2. Что обозначает термин «кодификация»?
3. Какие виды словарей вам известны?
4. Как вы понимаете афоризм «Язык изменяется, не меняясь»?
5. Почему современное деловое и профессиональное общение базируется на системе норм русского литературного языка?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Горбачевич К.С. Нормы современного русского литературного языка М.: Просвещение, 1989. 208 с.
2. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. 271 с.
3. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / Под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.
4. Социология коммуникации: Учебное пособие / Под ред. А.С. Чамкина. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 295 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344978>
5. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 271 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390916>.

Дополнительная:

1. Васильева А.Н. Основы культуры речи. М.: Русский язык, 1990. 247 с.
2. Введенская Л.А. Культура речи. Ростов н/Д.: Феникс, 2001. 448 с.
3. Гольдин В.Е. Русский язык и культура речи: учебник для студентов-нефилологов / В.Е. Гольдин, О.Б. Сиротина, М.А. Ягубова. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2001. 212 с.
4. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. М.: Инфра М, 2006. 271 с.
5. Клотер Рапай. Культурный код. М.: ООО «Альпина Бизнес Букс», 2008. 296 с.
6. Осина Е. В. Об актуальности формирования речевых норм делового общения у студентов ВУЗов//Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2013. №2 (96). С. 121-125. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/ob-aktualnosti-formirovaniya-rechevyh-etiketnyh-norm-delovogo-obscheniya-u-studentov-vuzov#ixzz3T8yZgtOz> .

Раздел 2. Деловое общение в системе координат профессионально ориентированной функциональной стилистики

Тема 3. Функциональная стилистика в коммуникологии сервиса, управления и менеджмента

Лекция (2 часа):

1. Понятие функционального стиля. Экстралингвистические и собственно языковые факторы, влияющие на стилевую принадлежность текста-высказывания в профессиональной коммуникации.
2. Роль научного стиля в образовании бакалавра, обучающегося по специальности «сервис».
3. Функционально-стилистический диапазон речевой культуры современного менеджера.

Практическое (семинарское) занятие (2 часа/2*):

интерактивная форма проведения занятия - круглый стол «Социальное расслоение русской речи»

1. Социальная стратификация языка: общее понятие.
2. Функциональные стили, определяющие особенности общения в сфере услуг и управленческой среде.
3. Официально-деловая речь как подстиль делового стиля.
4. Обиходно-деловая речь как подстиль делового стиля.
5. Дипломатический стиль как подстиль делового стиля.

Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):

1. Взаимодействие стилей. «Закрытые» и «открытые» стили. Уместное и неуместное их смешение.
2. Противопоставление разговорного стиля – книжным.
3. Проведите стилистическую идентификацию текстов. Стилистическая идентификация текстов.
4. Подготовка докладов, рефератов.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Кожина М.Н. Стилистика русского языка: учебник. М.: Флинта: Наука, 2008. 463 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405896>.
2. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с.
3. Митрофанова О.Д. Научный стиль речи: проблемы обучения. М.: Русский язык, 1985. 128 с.
4. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2000. 413 с.
5. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.
6. Коммуникативная стилистика текста: Словарь-тезаурус / Под ред. Н. С. Болотновой. М.: Флинта: Наука, 2009. 384 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=199910>.

Дополнительная:

1. Васильева А.Н. Основы культуры речи. М.: Русский язык, 1990. 247 с.
2. Введенская Л.А. Культура речи. Ростов н/Д.: Феникс, 2001. 448 с.
3. Гарнер Брайн. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фарбер», 2014. 208 с.
4. Гольдин В.Е. Русский язык и культура речи: учебник для студентов-нефилологов / В.Е. Гольдин, О.Б. Сиротина, М.А. Ягубова. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 2001. 212 с.
5. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.
6. Демидова А.К. Пособие по русскому языку. Научный стиль речи. Оформление научной работы: учебное пособие. М.: Русский язык, 1991. 201 с.
7. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. М.: Дело, 2002. 408 с.
8. Руженцева, Н. Б. Стилистика и литературное редактирование рекламных и PR-текстов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Под ред. Н. Б. Руженцевой. М.: ФЛИНТА: Наука, 2011. 184 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=409883>.
9. Савченко Т.В. Особенности речевого поведения в сфере делового общения (на материале русского, английского и французского языков)//Вестник Удмуртского университета. 2007. №5. С. 167-170. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-rechevogo-povedeniya-v-sfere-delovogo-obscheniya-na-materiale-russkogo-angliyskogo-i-frantsuzskogo-yazykov>.

Тема 4. Культура официально-деловой речи

Лекция:(2 часа/2*):

интерактивная форма проведения занятия – лекция-беседа

1. Специфика официально-делового стиля.
2. Жанровая природа современного канцелярита. Роль и отличительные особенности документооборота в информационном бизнес-пространстве.
3. Культура официально-делового стиля как фактор личной эффективности менеджера.

Практическое (семинарское) занятие (4 часа/2*):

интерактивная форма проведения занятия – деловая игра: «Составляем деловое письмо»

1. Система подстилей официально-делового стиля. Модели делового общения.
2. Предписывающе-распорядительные функции управленческого подстиля.
3. Языковые и стилистические черты делового текста. Алгоритм составления деловых бумаг, их системообразующее значение в управленческой сфере.
1. Композирование и языковые черты бизнес-плана.
2. Алгоритм составления резюме: психологический аспект в общении работодателя и соискателя.

3. Виды деловых писем. Особенности деловой переписки по электронной почте.

Самостоятельная работа обучающихся (4 часа):

1. Канцеляризм: оправданные и не оправданные случаи употребления.
2. Понятие императивности.
3. Анализ деловой документации с точки зрения использования в них клише и штампов.
4. Этика делового письма.

Контрольные вопросы:

1. Почему в деловом и профессиональном общении официально-деловой стиль имеет системообразующее значение?
2. Какова жанровая дифференциация официально-делового стиля?
3. Какие виды деловой документации востребованы в современном деловом мире.
4. В чём заключается специфика составления бизнес-плана, резюме и других жанров делового стиля?
5. Почему про документ говорят, что он не «пишется», а «составляется»?
6. Назовите основные этикетные формулы, свойственные деловой переписке сегодня.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Гольдин В.Е. Речь и этикет. М.: Просвещение, 1983. 109 с.
2. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. 271 с.
3. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.
4. Сорокина О.А. Развитие готовности выпускника ВУЗа туристского профиля к осуществлению эффективного делового общения//Человек и образование. 2011. №1. С 124-128. <http://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-gotovnosti-vypusknika-vuza-turistskogo-profilya-k-osuschestvleniyu-effektivnogo-delovogo-obscheniya>

Дополнительная:

1. Анисимова Т. Современная деловая риторика / Т. Анисимова, Е. Гимпельсон. М.: МПСИ, 2004. 432 с.
2. Васильева А.Н. Основы культуры речи. М.: Русский язык, 1990. 247 с.
3. Гейтс Билл. Бизнес со скоростью мысли. М.: ЭКСМО-Пресс», 2001. 480 с.
4. Гарнер Брайн. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фарбер», 2014. 208 с.

5. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: Инфра. М, 2006. 271 с.

6. Данюшина Ю.В. Бизнес-лингвистика – новое синергетическое направление прикладной лингвистики // Вестник Ленинградского государственного университет имени А.С. Пушкина. 2010. №2 (1) С.48-52 <http://cyberleninka.ru/article/n/biznes-lingvistika-novoe-sinergeticheskoe-napravlenie-prikladnoy-lingvistiki#ixzz3T8IHvzHH>.

7. Деловая переписка: Учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. 3-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 136 с.
URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415309>.

8. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. М.: Дело, 2002. 408 с.

9. Карнеги Д. Как располагать к себе людей. Минск: 2011. 720 с.

10. Разработка бизнес-плана проекта: Учебное пособие / Под ред. Т.С. Бронниковой. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. 224 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253662>.

Тема 5. Новейшие жанры делового общения

Лекция (2 часа):

1. Типологические черты устного делового общения в сфере услуг.
2. «Традиционные» виды делового общения: телефонный разговор, беседа, совещание. Основы тайм-менеджмента и темпоритм деловой беседы.
3. Новейшие жанры устного делового общения в бизнес-сообществе.
4. Бизнес-лингвистика. Инновационная организационно-коммуникативная теория «Management Studies».

Практическое (семинарское) занятие (6 часов/2*):

интерактивная форма проведения занятия – деловая игра «МОЗГОВОЙ штурм» на тему: «Подготовка к презентации «Космического парка развлечений» в Саратове для иностранных инвесторов».

1. Современные подходы к деловой коммуникации.
2. Стратегия сотрудничества в деловой сфере. Коммуникация в команде. Основы тимбилдинга.
3. Протокол деловой встречи. Коучинг переговоров.
4. Коммуникология бизнес-ланча в интерпретации Джея Робина.
5. Коучинг личной эффективности.
6. Типология бизнес-тренигов в проектном менеджменте: аудиторный, виртуальный, экстремальный. Лингвистический аспект.
7. E-learning: форма виртуального контакта в деловой коммуникации.
8. Специфика маркетинговых коммуникаций. Нисходящая маркетинговая коммуникация: лингвистическая парадигма деловых контактов.
9. Методы коллективного решения проблемных ситуаций в бизнес-общении.
10. Классификация проектной информации. Теория Грея.
11. Работа фокус-группы и творческая интерпретация полученных результатов.

12. Инновационные технологии бизнес-коммуникаций: междисциплинарная синергия. Программирующая, развивающая, консолидирующая коммуникации. Дизайн коммуникативных стратегий.

13. Типология презентаций.

14. Значение презентаций в гостиничном, ресторанном, туристическом сервисе.

Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):

1. Особенности делового совещания.

2. Мобильная связь в бизнес-общении: за и против.

3. Влияние Интернета на бизнес-коммуникации. Трансформация параметров официально-делового стиля в интерактивной среде. Онлайн-совещание.

Контрольные вопросы:

1. Назовите специфические черты устного делового общения в сфере услуг.

2. В чём заключается принцип кооперации?

3. Что обозначает термин «коучинг»?

4. В чём состоит специфика работы в фокус-группе?

5. Какова специфика делового общения в гостиничном, ресторанном, туристическом сервисе?

6. Какие типы презентаций вам известны?

7. В каких случаях деловое совещание может быть заменено мозговым штурмом?

8. В чём специфика онлайн-совещания?

9. Что обозначает термин «тимбилдинг»?

10. На чём основан тайм-менеджмент?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Анисимова Т. Современная деловая риторика / Т. Анисимова, Е. Гимпельсон. М.: МПСИ, 2004. 432 с.

2. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. М.: Книжный мир, 2008. 384 с.

3. Губер Питер. Секреты ораторского мастерства и успешных презентаций. М.: «ЭКСМО», 2012. С. 288.

4. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. 271 с.

5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455007>.

6. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.

Дополнительная:

1. Алилова-Светозарова С. Ф. Неориторика. Мастерство бизнес-презентации. М.: «Феникс», 2009. с. 208.
2. Гарнер Брайн. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фарбер», 2014. 208 с.
3. Гейтс Билл. Бизнес со скоростью мысли. М.: ЭКСМО-Пресс», 2001. 480 с.
4. Гурьева З.И. Бизнес-текст как явление культуры // Язык. Этнос. Сознание. Материалы международной научной конференции. Майкоп: НАУКА, 2003. Т. 2, С. 38-46.
5. Джей Робин. Бизнес-ланч. М.: Хорошая книга, 2006. 288 с.
6. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. М.: Дело, 2002. 408 с.
7. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. М.: ИНФРА-М, 2009. 424 с.
URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=154894> .
8. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. 4-е изд. М.: Дашков и К, 2013. 408 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430229>.
9. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.Н. Ресторанный бизнес в России. Технология успеха. М.: «ТрансЛит», 2013. 544 с.

Тема 6. Роль публичного выступления в формировании имиджа современного специалиста

Лекция (2 часа):

1. Типологические особенности публицистического стиля.
2. Имидж специалиста-коммуниканта в области маркетинг-менеджмента.
3. Проблема информационной открытости бизнес-структур. СМИ и сервис.
4. Языковая стратегия корпоративных веб-блогов.

***Практическое (семинарское) занятие (2 часа/2*):
интерактивная форма проведения занятия – деловая игра «Собеседование при приеме на работу»***

Самостоятельная работа (4 часа):

1. Социальная проблематика в информационном мире.
2. Спичрайтинг.

Контрольные вопросы:

1. Назовите главную функцию публицистического стиля.
2. Какое место занимает искусство убеждения в деловом и профессиональном общении?

3. Что такое коммуникативный имидж?
4. Входит ли в профессиональную компетенцию современного менеджера умение вести диалог со средствами массовой информации?
5. Почему сегодняшний мир называют информационным?
6. Какова природа копирайтинга?
7. Для чего специалисту в сфере услуг необходимо различать виды аудиторий и психологические типы слушателей-коммуникантов?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Алилова-Светозарова С. Ф. Неориторика. Мастерство бизнес-презентации. М.: «Феникс», 2009. С. 208.
2. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. М.: Прогресс, 1992. 142 с.
3. Губер Питер. Секреты ораторского мастерства и успешных презентаций. М.: «ЭКСМО», 2012. С. 288.
4. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.
5. Филиппов А. В. Публичная речь в понятиях и упражнениях / А. В. Филиппов, Н. Н. Романова. М.: ИЦ «Академия», 2002. 160 с.
6. Язык современных СМИ: средства речевой агрессии: Учебное пособие / Под ред. Н.Е. Петрова, Л.В. Рацибурской. М.: Флинта: Наука, 2011. 160 с.
URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320777>.

Дополнительная:

1. Бернадский С. Продающие тексты. Как превратить читателя в покупателя. М.: ИЦ «Манн, Иванов и Фербер», 2012. 256 с.
2. Галло Кармен. Презентация. Уроки убеждения от лидера APPLE Стива Джобса. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2010. 224 с.
3. Лидбитер Чарльз. Мы – думаем: массовые инновации – не массовое производство. М.: Аквармариновая книга. 2009. 264 с.
4. Майер Карсен Бреде. Искусство словесной атаки. Практическое руководство. М.: «Альпина Паблишер», 2014. 160 с.
5. Реклама: язык, речь, общение: Учебное пособие / Под ред. О.Я. Гойхмана, В.М. Лейчика. М.: ИНФРА-М, 2011. 288 с.:
URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=243081>.
6. Социология рекламы в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / О.С. Бухтерева. М.: ИНФРА-М, 2011. 128 с.:
URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=202918>.

Тема 7. Место разговорной культуры в деловом и профессиональном общении

Лекция (2 часа):

1. Место разговорного стиля в сфере обслуживания.
2. Средства разговорного стиля в преодолении психологических барьеров между деловыми партнёрами: языковая материя антикризисного менеджмента.
3. Функции и типологические отличия разговорного стиля в коммуникативной бизнес-культуре. Опыт речевой тренинговой компании IGRO.
4. Речевой самоконтроль как структурообразующий элемент СЭЛФ-менеджмента.

Практическое (семинарское) занятие (4 часа):

1. Притча, шутка, анекдот, тост, поговорка как важнейшие контактоустанавливающие средства в общении деловых партнёров.
2. Имя ситуации. Фоновые знания. Объединяющая сила неформального разговора.
3. Разговорный стиль в корпоративном имидже.
4. Разговорный стиль и процесс медиации. Речевой имидж медиатора.
5. Перцептивная функция разговорной речи в деловом и профессиональном общении.
6. Интерактивный потенциал разговорного стиля. Построение общей стратегии взаимодействия в деловом партнёрстве: слово и дело.
7. Культура разговорной речи и её значимость для успешной работы в сфере услуг. Культура разговорной речи в туристическом сервисе. «Литературный туризм» как инновационная категория современной сервисологии.

Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):

1. Просторечия и фонетические усечения в разговорном стиле: пределы допустимого.
2. Разговорный стиль и чистота речи. Слова-сорняки. Сленг и разговорный стиль. Сетевой сленг.
3. Синтаксические конструкторы разговорного стиля.

Контрольные вопросы:

1. Назовите характерные особенности разговорного стиля.
2. Почему некоторые элементы разговорного стиля относят к контактоустанавливающим средствам?
3. Как с помощью разговорных средств можно преодолеть психологические барьеры между деловыми коммуникантами?
4. Почему фоновые знания объединяют общающихся?
5. Какова речевая стратегия медиатора? В каких случаях и для чего он использует средства разговорной речи

6. Объясните, в чём заключается профессиональная значимость высокой разговорной культуры для современного менеджера и специалиста в сфере услуг?
7. Зависит ли профессиональная компетенция специалиста от уровня разговорной культуры?
8. Что такое «литературный туризм»?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. М.: Прогресс, 1992. 142 с.
2. Иган, Джон. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений [Электронный ресурс] / Дж. Иган; пер. с англ. Е. Э. Лалаян. 2-е изд. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 375 с.
URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391819> .
3. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-Дана», 2012. 735 с.
4. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.

Дополнительная:

1. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. М.: Инфра. М, 2006. 271 с.
2. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. М.: ИНФРА-М, 2009. 424 с.
4. Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи / Н.Н. Кохтев. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992. 240 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462775>.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум / Под ред. Н. С. Водиной, А. Ю. Ивановой. М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462775>.
6. Лидбитер Чарльз. Мы – думаем: массовые инновации – не массовое производство. М.: Акваринариевая книга. 2009. 264 с.
7. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.
8. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. СПб.: «Питер», 2010. С 512.

Раздел 3. Речевой этикет как неотъемлемая часть деловой коммуникативной культуры

Тема 8. Речевой этикет в деловом общении

Лекция (2 часа):

1. Речевой этикет и лингвистическая картина современного мира. Этикет и процесс глобализации.
2. Основные этикетные формулы. Роль этикетных формул в деловом общении и сфере услуг.
3. К вопросу об истории делового общения в России.
4. Эмпатия как залог уважения, доверия и открытости деловых партнёров.

Практическое (семинарское) занятие (4 часа/2*):

интерактивная форма проведения занятия – круглый стол на тему «**Этика и этикет делового общения**»

1. Ситуации общения. Этикетные формулы в конкретных речевых ситуациях.
2. Значимость речевого этикета в лингвоинтенсивных профессиональных сферах.
3. Речевой этикет в менеджменте. Речевой этикет в маркетинге. Речевой этикет в сервисе.
4. Особенности речевых конфликтов в сфере услуг и методы их преодоления.
5. Речевой этикет и «паблик рилейшнз». Современные PR-технологии.
6. Нарушения законов речевого этикета в «чёрном пиаре». Речевой этикет и формирование имиджа в деловом общении.
7. Этикетные коды делового письма. Этикетные каноны интерактивной деловой переписки сегодня.

Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):

1. Причины нарушения речевого этикета.
2. Речевой этикет и реалии общения в социальных сетях.

Контрольные вопросы:

1. Как переводится слово «этикет»?
2. Перечислите известные вам этикетные формулы.
3. Почему соблюдение речевого этикета особенно важна в лингвоинтенсивных профессиональных сферах? Отличаются ли этикетные формулы в менеджменте и маркетинге?
4. В чём типологические отличия национального речевого этикета?
5. Охарактеризуйте сущность современных PR-технологий.
6. Каковы этикетные коды деловых писем?
7. Трансформируются ли нормы речевого этикета в виртуальном деловом общении? Что обозначает термин «эмпатия».

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Гольдин В.Е. Речь и этикет. М.: Просвещение, 1983. 109 с.

2. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.
3. Зигель С., Ленгер Х., Штиклер Г., Гутмайер В. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: «Центрполиграф», 2012. 288 с.
4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. М.: ИНФРА-М, 2009. 424 с.
5. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.
6. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 256с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375870>.

Дополнительная:

1. Карнеги Д. Как располагать к себе людей. Минск: Попурри, 2011. 720 с.
2. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с.
3. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 264с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466410>.
4. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.
5. Осина Е. В. Об актуальности формирования речевых этикетных норм делового общения у студентов ВУЗов//Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2013. №2 (96). С. 121-125. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/ob-aktualnosti-formirovaniya-rechevyh-etiketnyh-norm-delovogo-obscheniya-u-studentov-vuzov#ixzz3T8yZgtOz>.

Тема 9. Особенности этикета в международной деловой коммуникации

Лекция (2 часа/2*):

интерактивная форма проведения занятия – лекция-беседа

1. Специфика международного общения. Речевой этикет как проекция национальной ментальности.
2. Международное бизнес-сотрудничество: диалогические технологии. Правила установления раппорта. «Раппорт» как новейшее категориальное понятие бизнес-коммуникаций.
3. Роль международного партнёрства в гостиничном, ресторанном и туристическом сервисе.
4. Наиболее распространённые правила этикета и речевого этикета в экономически развитых странах мира.

Практическое (семинарское) занятие (2 часа):

1. Деловой протокол и этикет в международных бизнес-переговорах.
2. Техники деловой коммуникации при общении с иностранными партнёрами.
3. Язык жеста в международной бизнес-коммуникации. Символика жеста, предусмотренная деловым протоколом.

Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):

1. Столовый этикет в международном деловом общении.
2. Культура делового комплимента. Комплиментарный стиль общения в деловой среде.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите основные принципы коммуникативной компетентности в деловом общении с иностранцами.
2. Что обозначает определение «национальная речевая культура»?
3. Какова роль международного общения в развитии гостиничного, туристического и ресторанного бизнеса?
4. Расшифруйте термин «раппорт» применительно к международному деловому сотрудничеству?
5. Назовите, в каких национальных культурах одни и те же жестомимические коды имеют разное значение?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Гольдин В.Е. Речь и этикет. М.: Просвещение, 1983. 109 с.
2. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. М.: ИНФРА-М, 2009. 424 с.
4. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.

Дополнительная:

1. Информационно-аналитическая работа в международных отношениях: Учебное пособие / В.В. Демидов. М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. 200 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=359168>.
2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 256 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375870>.

3. Клотер Рапай. Культурный код. М.: ООО «Альпина Бизнес Букс», 2008. 296 с.
Чу Шу Ся. Тактики речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении//Мир науки, культуры, образования. 2013. №5. С. 301-304. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/taktiki-rechevogo-povedeniya-v-situatsii-kommunikativnogo-diskomforta-v-mezhkulturnom-delovom-obschenii> .

4. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, 2013. 264с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466410>.

5. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.

8. Методические указания обучающимся

8.1. Методические рекомендации для обучающихся по подготовке к аудиторным занятиям в интерактивной форме

Современный учебный процесс немислим без интерактивных методов обучения, базирующихся на интенсивном вовлечении обучающихся в познавательную деятельность. Не случайно по данным известных американских учёных Р. Карникау и Ф. Макэлроу, специализирующихся на изучении коммуникативных компетенций, человек помнит лишь десять процентов прочитанного, двадцать процентов услышанного, тридцать процентов увиденного, и восемьдесят процентов того, что говорит и объясняет в визуальных картинах и логических формулах. Само собой разумеется, что односторонне-одноканальная ретрансляция информации не может в современном информационном мире оказывать на обучающихся хоть сколько-нибудь существенное воздействие: ведь оригинален, эксклюзивен не материал, а способ его интерпретации. Информация сегодня общедоступна, однако алгоритмы работы с информационным потоком, секреты дешифровки информационных кодов находятся в руках преподавателя. И преподавание превращается в совместную деятельность с обучающимися, в двусторонний творческий процесс обмена и дешифровки информации, имеющий многообразные вариации и называющийся интерактивным.

Организуется индивидуальная, парная и групповая работа, осуществляется работа с документами и прочими источниками информации. Интерактивные методы основаны на принципах взаимодействия, активности, опоре на групповой опыт, обязательной обратной связи. Создается творческая атмосфера, определяющая среду образовательного общения, где на первый план выходят открытость, соревновательное взаимодействие участников, конкуренция идей, накопление совместных знаний, возможность взаимной оценки и контроля.

Для решения воспитательных и учебных задач в процессе преподавания дисциплины «Русский язык для делового и профессионального общения» используются «деловая игра», деловая игра «мозговой штурм», круглый стол.

Деловая игра является игровым методом обучения. Все участники игры выступают в тех или иных ролях и принимают управленческие решения сообразно со своей ролью. А поскольку роли и интересы вступают в противоречие, то игроки учатся принимать решения в конфликтных ситуациях. Все решения вырабатываются коллективно, коллективное мнение формируется при защите решений собственной группы, а также при критике решений других групп.

При использовании деловых игр процесс обучения максимально приближен к реальной деятельности руководителей и специалистов любого предприятия, в том числе предприятия сервиса. Это достигается путем моделирования реальных социально-экономических ситуаций. Другими словами, всякая деловая игра является имитационным методом, поэтому особую ценность она представляет для системы подготовки и профессионального роста работников.

Круглый стол — это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности обучающихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией. Наряду с активным обменом знаниями, у обучающихся вырабатываются профессиональные умения излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Деловая игра «мозговой штурм» – один из наиболее эффективных методов стимуляции творческой активности, позволяющий сконцентрировать речемыслительные усилия обучающихся на решении конкретной творческой задачи. В данном случае отрабатываются не столько навыки формулировки мысли, сколько умение принимать решение в кризисной ситуации. Решение должно быть оригинальным, неожиданным, эффективным, экономически оправданным. Коммуникация может быть разной в зависимости от групп, на которые разделены обучающиеся. Возможны и конфликтные ситуации, и элементы спора, и отстаивание своей точки зрения. Здесь обучающимся важно не переходить на критику личности, соблюдать корректность и этичность диалога. Преподаватель следит за тем, чтобы обучающиеся сосредоточили усилия на генерировании идей, использовали корректные приёмы убеждения. Мозговой штурм особенно актуален для дисциплины «Русский язык для делового и профессионального общения», затрагивающей сферы «мгновенного лингвистического реагирования» (копирайтинга и нейминга), способствующей умению налаживать коммерческие контакты, формирующей навыки работы в группе, знакомящей с новейшими жанрами бизнес-лингвистики.

Лекция-беседа, или «диалог с аудиторией», является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения обучающихся в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный

контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание обучающихся к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей обучающихся.

Беседа как метод обучения известна еще со времен Сократа. Это самый простой способ индивидуального обучения, построенный на непосредственном контакте сторон. Эффективность лекции-беседы в условиях группового обучения снижается из-за того, что не всегда удается каждого обучающегося вовлечь в двусторонний обмен мнениями. В первую очередь это связано с недостатком времени, даже если группа малочисленна. В то же время групповая беседа позволяет расширить круг мнений сторон, привлечь коллективный опыт и знания, что имеет большое значение в активизации мышления обучающихся.

Участие слушателей в лекции-беседе можно привлечь различными приемами, так, например, озадачивание обучающихся вопросами в начале лекции и по ее ходу, как уже описывалось в проблемной лекции, вопросы могут, быть информационного и проблемного характера, для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала. Вопросы адресуются всей аудитории. Обучающиеся отвечают с мест. Если преподаватель замечает, что кто-то из них не участвует в ходе беседы, то вопрос можно адресовать лично тому обучающемуся, или спросить его мнение по обсуждаемой проблеме. Для экономии времени вопросы рекомендуется формулировать так, чтобы на них можно было давать однозначные ответы. С учетом разногласий или единодушия в ответах преподаватель строит свои дальнейшие рассуждения, имея при этом возможность, наиболее доказательно изложить очередное понятие лекционного материала.

Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание обучающихся на отдельных аспектах темы, так и проблемные. Обучающиеся, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщениям, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес, и степень восприятия материала обучающимися.

Во время проведения лекции-беседы преподаватель должен следить, чтобы задаваемые вопросы оставались без ответов, т.к. они тогда будут носить риторический характер, не обеспечивая достаточной активизации мышления обучающихся.

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем, например, относительно самостоятельного большого раздела лекционного курса.

Одновременно это и форма контроля, разновидность устного экзамена, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся целой академической группы по данному разделу курса.

Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее.

Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

8.2. Методические рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Лекционный курс дисциплины «Русский язык для делового и профессионального общения» разделён на три основных части: бизнес-лингвистика: язык современного сервиса: коммуникативный и нормативный аспект; деловое общение в системе координат профессионально ориентированной функциональной стилистики; речевой этикет как неотъемлемая часть современной сервисологии. Из приведённой архитектурной системы видно, что каждый композиционный конструкт призван раскрывать новые грани деловой и профессиональной коммуникации. Деловое общение рассматривается с точки зрения языковой нормы, сквозь призму функциональных стилей, наконец, с учётом этической составляющей новейшей бизнес-коммуникации. При этом лекции априори выполняют системообразующую роль, организуя разнонаправленные информационные потоки в единую систему. В то же время исключительно «установочные» лекции с сугубо информационной задачей давно стали прошлым. Лекция сегодня – это сочетание монологической и диалогической формы. И поэтому для обучающихся так важно творчески воспринимать ретранслируемую информацию, заранее узнавать тему лекции из соответствующих учебных планов и программ, критически относиться к выборке предлагаемой литературы, советоваться с преподавателем по поводу новинок, не вошедших по тем или иным причинам в парк рекомендуемых источников, учиться анализу и синтезу информационных данных непосредственно в процессе их получения, готовить вопросы лектору о самых интересных и неоднозначных фрагментах лекционного материала. И, конечно же, готовиться к семинарским занятиям по лекционному курсу. Именно на семинарских занятиях будут расшифрованы, нюансированы научные проблемы, поставленные на лекции.

Это особенно актуально для курса «Русский язык для делового и профессионального общения», где лекции расположены по навигационному принципу: каждая лекционная тема, помимо собственно информирующей, разъясняющей, развивающей, воспитательной, эстетической функции, выполняет и роль навигатора, ориентирует обучающихся в новейших тенденциях профессионального общения, предлагает алгоритмы поиска и обработки тех или иных информационных данных: от новейшей терминологической базы до коммуникативных тактик и стратегий в современном менеджменте и сервисе. Не случайно вокруг лекционного ядра группируются тематически близкие и неразрывно с ней связанные, даже в известной степени зависящие от полноты раскрытия теоретической темы семинарские занятия.

Современная лекция, само собой разумеется, опирается на серьезный иллюстративный материал, на мультимедийные презентации, комментированный просмотр фрагментов обучающих фильмов и т. д.

По существу, логико-методологическое предназначение лекций, то есть вооружение обучающихся методологией научного исследования, напрямую зависит сегодня от того, насколько строго выдерживается парадигматическая вертикаль, предлагающая обучающемуся двигаться в процессе обучения от теории к практике, от осваивания теоретических параметров делового общения к обретению непосредственных профессиональных речевых компетенций.

8.3. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Практические занятия – как логическое продолжение лекционного курса – направлены на расшифровку главнейших понятий и категориальных определений дисциплины «Русский язык для делового и профессионального общения». На практических занятиях перед преподавателем стоит принципиально важная задача: опредметить теорию, сделать её образно-зримой, осязаемой, перевести в план практического применения. Лингвистическое многообразие современного делового мира позволяет использовать на практических занятиях богатый языковой материал, проиллюстрировать теорию живыми примерами, поставить профессионально значимые вопросы перед обучающимися, повлиять на их речевую культуру и на развитие коммуникативных и общекультурных компетенций будущих специалистов.

С одной стороны, часть занятий направлена на формирование навыков устной речи, на повышение устной речевой культуры, в особенности публичного выступления, обучающимся предлагается целый ряд устных заданий, связанных с закреплением правильного речестроения, а также подборка моделирующих реалии общения в сфере услуг ситуаций; с другой стороны, «Русский язык для делового и профессионального общения» предполагает и активную работу с жанрами канцелярита. Однако жанровый реестр канцелярского подстиля в курсе «Русский язык для делового и профессионального общения» имеет профессиональную направленность, что объясняется, собственно, направлением подготовки. Трудно представить современного менеджера, не знакомого со структурой бизнес-плана или особенностями написания резюме. К тому же к письменным заданиям предрасполагает традиционно низкий уровень орфографической подготовки обучающихся. Поэтому диктант, комментированное письмо, редактирование документа, продуцирование письменных текстов, относящихся к разностилевым сферам, – в числе постоянных практических атрибутов дисциплины «Русский язык для делового и профессионального общения». Дисциплина, которая, помимо всего прочего, учит думать и осознанно делать выбор, даёт, образно говоря, ключи к информационным ячейкам, позволяет ориентироваться в лабиринтах современных бизнес-коммуникаций.

Центром, ядром дисциплины является, безусловно, новейшая бизнес-сфера с её лингвоинтенсивными реалиями, рассматриваемыми в данном случае сквозь призму туристического или, допустим, гостиничного сервиса. Бизнес-лингвистика в сфере услуг, рекламная техника и технология пиара, коучинг и тимбилдинг, искусство убеждения и НЛП – инновационные, сверхновые методики и формы бизнес-общения заявляют о себе во весь голос. Это не считая многообразных форматов виртуального делового общения, развивающейся коммуникативной активности коммерческих веб-блогов. И вот, при вполне очевидном интересе к современным жанрам делового общения, порой неординарным и даже экзотичным, обучающимся важно не упустить главную задачу курса, состоящую в повышении культуры устной и письменной речи, расширении эстетического кругозора, приобретении практических навыков в обработке и интерпретации информационных потоков. Так, принципиально важно следовать на практических занятиях по дисциплине «Русский язык для делового и профессионального общения» правилу «свободной речи», когда обучающийся не зачитывает тексты или не заучивает их, а продуцирует в процессе мышления.

Знакомство с «информационным миром», в котором осуществляются бизнес-коммуникации, предполагает обращение обучающихся к различным видам источников. В том числе учебным пособиям, монографиям, периодическим изданиям. Включая, в обязательном порядке, и электронные. Обращение к гиперссылке – это своеобразный опознавательный знак, отличающий образовательный процесс нового поколения. Поэтому обучающимся предлагается держать в поле зрения современные электронные библиотеки. Такие, например, как обладающая мощнейшими информационными ресурсами электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» или «Киберленинка» <http://cyberleninka.ru/#ixzz3T7WTVUuC>, построенная на парадигме открытой науки (Open Science) и выполняющая задачу популяризации и контроля качества сегодняшних научных публикаций, отражающая сложнейшую инфраструктуру междисциплинарных корреляций, поддерживающая и развивающая институт научной рецензии, позволяющая, наконец, иметь абсолютно свободный и бесплатный доступ к лучшим российским и зарубежным научным публикациям и учебно-методическим разработкам.

Обычно преподаватель рекомендует основную литературу, делает акцент на основополагающих учебных книгах курса. Однако парк всей предлагаемой литературы – гораздо шире. И по-настоящему углубиться в тему, вникнуть в её суть можно, знакомясь также и с дополнительными источниками, конспектируя особенно заинтересовавшие материалы. Парадигма «лекция – практическое занятие – самостоятельная работа» действует, прежде всего, при творческом, неформальном подходе.

Прогрессивный подход к процессу получения знаний действительно предполагает активное отношение обучающегося к парку литературы по той или иной теме: всегда можно и нужно спрашивать преподавателя о самых новых, только что опубликованных источниках, о дискуссиях, ведущихся в науке, о столкновении мнений, о «спорных» вопросах, затронутых на занятиях. Тем более эта

рекомендация применительна к современному деловому общению, постоянно прирастающему новой терминологией, новыми лингвистическими идеями и коммуникативными стратегиями. Так что понятие «интерактивности», ключевое для процесса обучения сегодня, не исчерпывается, конечно, одним только использованием специфических «интерактивных жанров», а определяет стратегию отношений между преподавателем и обучающимися в целом.

8.4. Методические рекомендации по самостоятельной работе

Самостоятельная работа обучающихся играет важную роль в процессе овладения профессиональными умениями и навыками. Продолжая самостоятельно углубляться в тему, раскрытую на лекционных и практических занятиях, обучающийся получает бесценный опыт творческой работы, знакомится на практике с азами научной творческой деятельности. При этом профиль дисциплины и направление подготовки как таковое определяют специфику внеаудиторной работы с материалом, влияют на характер выборки тем для самостоятельного изучения. Самостоятельная работа не дублирует тематический реестр лекций и практических занятий, а продолжает его, уточняя профессионально ориентированную информационную нюансировку.

Принципиально важно, что современный подход к процессу обучения предполагает не только освоение учебной программы, но и приобретение навыков самостоятельного критического мышления и самостоятельной аналитической работы с материалом. Формирование навыков планирования учебно-исследовательской деятельности.

Само собой разумеется, что самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя в соответствии с профильно-ориентированной рабочей программой, однако многое зависит и от личной инициативности обучающихся, от готовности последних творчески относиться к процессу обучения, получать и обрабатывать информацию без непосредственного участия преподавателя.

Существуют определенные правила по планированию и реализации самостоятельной учебной деятельности, определённый алгоритм работы преподавателя по подготовке обучающегося к выполнению самостоятельной работы:

1. Чёткая формулировка цели перед обучающимся.
1. Анализ возможных вариантов её достижения.
2. Хронометрирование предстоящей самостоятельной работы и, по возможности, определение её основных этапов.

Далее преподаватель корректирует, если необходимо, ход работы, знакомится с её результатами, намечает вместе с обучающимся последующие исследовательские и, собственно, познавательно-практические задачи. Без самостоятельного осмысления темы невозможно расширить культурный кругозор, усовершенствовать речевые компетенции и т. д.

Эффективность современного образовательного процесса во многом зависит

от уровня самостоятельности обучающихся, от умения критически относиться к информационному потоку, от навыков самостоятельной работы с учебным материалом.

8.5. Методические рекомендации по подготовке рефератов, докладов

Реферат – (от лат. *Referre* – докладывать, сообщать) – разновидность научной работы, которая должна быть выполнена в соответствии с предъявляемыми к ней общими требованиями. Рефераты делятся на продуктивные и репродуктивные. Творческие, продуктивные рефераты с элементом первоначального самостоятельного научного анализа зачастую определяют вектор дальнейших научных интересов обучающегося.

Основные требования к оформлению реферата:

1. Титульный лист должен содержать все необходимые реквизиты:

- наименование учебного заведения;
- наименование кафедры, на которой подготовлен реферат;
- название вида работы (реферат);
- тема реферата;
- учебная дисциплина, по которой подготовлен реферат;
- фамилия и инициалы автора, группа и факультет обучающегося;
- научный руководитель;
- год написания.

2. Текст реферата выполняется на листах формата А4, шрифт «Times New Roman», кегль – 14. Основной текст печатается через 1,5 интервала. Абзацы делаются с отступлением от левого края 1,25 см. Обычно объем текста составляет 8-12 страниц. Ширина полей: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5. Страницы текста нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту внизу страницы: титульный лист включается в общую нумерацию страниц текста. Номер страницы на титульном листе не ставится.

3. Сноски оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5.-2008.

4. В библиографическом списке соблюдается алфавитный порядок (по авторам). Рекомендуется использовать разбивку библиографического списка на разделы. Например, монографии, учебно-методические пособия, статьи в периодических изданиях, авторефераты диссертаций, словари и т. д. Желательно задействовать в библиографическом списке и Интернет-источники с гиперссылкой на них и датой обращения. При написании реферата и других научных работ обучающимся важно помнить, что библиографирование – это процесс, отражающий степень знакомства автора исследования как с историей вопроса, так и с новейшими взглядами учёных на заявленную научную проблему.

Отдельно хотелось бы обратить внимание обучающихся на приёмы цитации, формы которой должны быть разнообразными, не повторяться. Допустимо использовать прямое, «прерывистое», «осколочное» цитирование, цитировать чьё-либо высказывание в форме косвенной речи с обязательной индексацией цитаты, а

также такие отсылы к литературе, как «цит. по», «см.», «ср.», позволяющие задействовать в исследовании многочисленные типологии работы с базой источников.

Требования к структуре реферата:

1. Во введении обосновываются актуальность выбранной темы, говорится о мотивации её выбора, заявляется цель и содержание работы, указывается объект (предмет) рассмотрения, приводится характеристика источников. Особое место отводится актуальности исследования.

2. В исследовательской части автор раскрывает содержание работы, выбирая определённую последовательность её композирования: разделы, главы, параграфы. Здесь должны сказаться навыки логического мышления и аналитического подхода к раскрытию темы.

3. Заключение состоит из итогов, выводов, результатов исследования и обязательного указания его перспективности. Обучающимся следует избегать распространённой семантико-композиционной ошибки, когда итоги работы не вполне соответствуют её теме и поставленным во введении исследовательским задачам.

Презентация реферата в аудитории (особенно если речь идёт о будущем профессионале в сфере обслуживания, о будущем профессиональном коммуниканте), не должна превращаться в его зачитывание. Его тема должна быть раскрыта в выступлении с иллюстративными примерами, фактами, цитатами. Желательно, чтобы аудитория задавала автору реферата вопросы по теме. Время выступления не должно превышать 10 минут.

Новшество тематического парка рефератов по дисциплине «Русский язык для делового и профессионального общения» заключается в том, что в нём, в частности, отражены реалии деловой коммуникации Саратовского края, история сервиса в Саратовской области.

Оценивается реферат по следующим параметрам: степень раскрытия темы, логичность изложения, грамотность текста, степень самостоятельности мышления, грамотность цитации и составления библиографического списка, оформление реферата в соответствии с ГОСТ и т. д. Особенно ценится умение обучающегося мыслить в процессе выступления.

8.6. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачёта

При подготовке к сдаче зачёта по дисциплине «Русский язык для делового и профессионального общения» необходимо руководствоваться рабочей программой, в которой чётко обозначен регистр вопросов, подлежащих изучению.

Зачёт служит формой проверки усвоения обучающимися материала практических и семинарских занятий. Приобретение качественных знаний предполагает эффективное использование различных видов учебной работы: лекционных и практических занятий, консультаций, самостоятельной работы.

Прием зачёта проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения соответствующей дисциплины. Для проведения зачёта на кафедре разрабатывается необходимый методический инструментарий, включающий, в первую очередь, перечень вопросов для проведения зачёта. Также сюда следует отнести необходимый справочный материал, которым разрешается пользоваться во время сдачи зачёта (например, справочники, словари и т. д.), средства материального обеспечения – диаграммы, схемы, и прочее.

Реестр зачётных вопросов охватывает тематику курса в целом, вопросы сформулированы таким образом, чтобы можно было проконтролировать теоретические знания обучающегося и выяснить, какие языковые компетенции он освоил в течение семестра. Вопросы, разработанные для проведения зачёта, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются заведующим кафедрой.

Зачёты проводятся по билетам. К билетам могут прилагаться дополнительные практические задания в тестовой форме. Преподаватель, для уточнения уровня знаний обучающегося, может задавать дополнительные вопросы из разделов и тем курса по своему усмотрению.

Сдача зачёта по дисциплине «Русский язык и культура речи» – творческий процесс, предполагающий в первую очередь диалог между преподавателем и обучающимся, продолжение обмена информацией, ведь зачёт является не просто формой контроля, а наиболее эффективной разновидностью обобщающего итогового повторения.

8.7. Методические рекомендации для обучающихся по проведению тестовых заданий

Тестовое задание рассчитано на проверку, оценку и закрепление знаний, полученных на семинарских занятиях. Особое внимание в тестах уделяется содержанию правовых источников, изменениям системы государственного и общественного управления. Для того чтобы результаты выполненного теста были зачтены преподавателем, необходимо, чтобы обучающийся правильно ответил на 70 % вопросов, представленных в заданиях.

Тестирование на семинарских (практических) занятиях позволяет оценить эффективность методики преподавания предмета в целом и выявить проблемные вопросы, на которых необходимо акцентировать внимание обучающихся в процессе проведения занятий.

До начала решения тестовых заданий обучающимся объясняется порядок правильного оформления ответов.

На решение тестовых заданий (в количестве 5) отводится 5 минут.

Обучающийся лично несет ответственность за правильное заполнение листа ответов по тестовым заданиям.

Наиболее приемлемым способом подготовки к тестированию является повторение того учебного материала, знание которого предлагается проконтролировать с помощью тестирования.

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения зачета

1. Понятие бизнес-лингвистики. Современный бизнес как лингвоинтенсивная сфера.
2. Современное понятие культуры речи. Культура речи как экономическая категория. Язык в парадигме деловых отношений.
3. Эффективность речи. Методы достижения коммуникативных целей.
4. Критерии убедительной речи.
5. Типологические различия между устной и письменной речью в деловом общении.
6. Диалогическая и монологическая речь. Диалог в сфере обслуживания.
7. Вербальное и невербальное общение. Природа кинетики. Жестомимический код в сфере обслуживания.
8. Понятие литературного языка. Система норм русского литературного языка.
9. Понятие языковой нормы. Историческая изменчивость норм.
10. Современные словари русского языка. Виды словарей. Современные «спорные» словари. Словари и деловая коммуникация.
11. Виды акцентологических и орфоэпических ошибок.
12. Виды лексических ошибок и методы их преодоления.
13. Виды грамматических ошибок. Право на интерпретацию нормы.
14. Функционально-стилистическая дифференциация современного русского литературного языка. Природа функциональной стилистики.
15. Жанровая система официально делового стиля.
16. Подстили официально-делового стиля. Сервис и современный канцелярит.
17. Жанры научного стиля. Сервисология.
18. Искусство цитации. Сервисология как интенсивно развивающаяся наука.
19. Специфика делового общения. Темпоритм современной деловой коммуникации. Основы тайм-менеджмента. Язык и время.
20. Новейшие жанры делового общения: мозговой штурм, коучинг, тимбилдинг, e-learning и т. д.
21. Деловые переговоры. Коучинг переговоров. Понятие протокола. Коммуникология бизнес-ланча в интерпретации Джея Робина.
22. Программирующая, развивающая, консолидирующая коммуникации. Дизайн коммуникативных стратегий.
23. Типология презентаций. Значение презентаций в сервисологии.

24. Специфика жанров делового общения в гостиничном, ресторанном, туристическом сервисе.
25. Сервис и СМИ. СМИ как рычаг воздействия на инвестиционный климат. Имиджевая журналистика и бизнес. Категория убеждения.
26. Копирайтинг как важнейшая коммуникационная сфера в обществе потребления. Характеристика ререйтинга. Характеристика нейминга.
27. Рекламная статья, интервью, самопрезентация, комментарий в блоге, твиты, записи в фейсбуке. Веб-блоги коммерческих структур: информационно-рекламная политика.
28. Отражение проблемы взаимоотношений бизнеса и власти в средствах массовой информации. Специфика речевой культуры специалиста-коммуниканта в области маркетинг-менеджмента.
29. Место разговорного стиля в сфере обслуживания. Умение говорить и слушать.
30. Средства разговорного стиля в преодолении психологических барьеров между деловыми партнёрами. Языковая материя антикризисного менеджмента.
31. Функции и типологические отличия разговорного стиля в коммуникативной бизнес-культуре. Понятие речевого тренинга. Опыт успешнейшей российской речевой тренинговой компании IGRO.
32. Сущность речевого самоконтроля в СЭЛФ-менеджменте.
33. Культура разговорной речи в сфере услуг. Культура разговорной речи в туристическом сервисе. «Литературный туризм» как инновационная категория современной сервисологии.
34. Понятие речевого этикета. Речевой этикет и лингвистическая картина современного мира.
35. Роль этикетных формул в деловом общении. Этикет в сфере услуг.
36. Особенности речевых конфликтов в сфере услуг и методы их преодоления.
37. Современные PR-технологии и этикетные нормы.
38. Этикетные коды делового письма. Интернет-общение и речевой этикет
39. Речевой этикет как проекция национальной ментальности.
40. Международное бизнес-сотрудничество: диалогические технологии. «Раппорт» как новейшее категориальное понятие бизнес-коммуникации.
41. Роль международного партнёрства в гостиничном, ресторанном и туристическом сервисе. Международная бизнес-коммуникация.
42. Наиболее распространённые правила этикета и речевого этикета в экономически развитых странах мира.

9.2. Примерная тематика рефератов, докладов

1. Эволюция сервиса в России. Речевые каноны в сфере услуг вчера и сегодня.
2. Из истории русского канцелярита. Деловое общение при Иване Грозном.
3. Реформы Петра и языковой имидж государства Российского.

4. Реклама античного мира и средневековья.
5. «Стальная ромашка» Петра Митрофановича Зыбина. Архитектурный облик делового и коммерческого Саратова 19 века.
6. Первая гостиница нашего города.
7. Легенда о городе Гелоне (или «стране яблонь») как одна из возможностей развития туристического бизнеса в Саратове.
8. Реклама 50-70 гг. 20 века: отражение идеологии советского сервиса.
9. Речевые конфликты в сфере обслуживания как популярная тема отечественного кинематографа 20 века.
10. Д. Карнеги об эффективных коммуникативных тактиках.
11. Русский учёный А. А. Любищев – изобретатель тайм-менеджмента.
12. Революционные менеджмент-технологии Питера Друкера.
13. Выразительная сила медиаязыка. Саратовский журнал «Территория» как площадка для инновационных современных бизнес-идей.
14. Саратовский журнал «Факты. События. Комментарии» как средство для привлечения инвестиций в регион.
15. Язык рекламы. Формирование «клипового» языкового мышления.
16. Писатель Ф. Булгарин и скрытая реклама.
17. Феномен «джинсы» в современном обществе потребления.
18. Технология и психология делового общения: «Парадокс надкушенного яблока» Стива Джобса.
19. Инновационные технологии бизнес-коммуникаций.
20. Конфликтология: генезис психологических барьеров и методика их преодоления.
21. «Вирусный менеджмент» как нашумевшее явление в манипуляционной лингвистике 2014 года.
22. Невербальный язык и его роль в изучении личности клиента.
23. Лингвистическая природа варваризмов. Иностранные слова в деловой документации. Целесообразность замены их исконно русскими синонимами.
24. Современные толковые словари на службе профессионала-коммуниканта. Краткий словарь терминов современного менеджмента.
25. История энциклопедического словаря Брокгауза и Эфрона. Ненаписанная экономическая статья Н. Г. Чернышевского.
26. Виртуализация современного делового общения: за и против.
27. Стили руководства: языковой аспект.
28. Коммуникационная и личная успешность.
29. Национальные особенности делового этикета.
30. Европейские каноны речевого этикета.
31. Речевой этикет в Европе и США: отличия и общие черты.
32. Культура речи экскурсовода. Лингвистическая составляющая туристического сервиса.
33. Понятие литературного туризма. Потенциал литературного туризма в Саратовском крае.

34. Бизнес XXI века: прогнозы относительно трансформации и статуса делового общения.

Тестовые задания

Лексика. Словоупотребление

1. *Кредо – это...*

- 1) *система взглядов;
- 2) точка зрения, мнение;
- 3) правило, принцип.

2. *Лексическое значение указано неверно в одном из примеров:*

- 1) Индифферентный – равнодушный, безразличный, безучастный.
- 2) Альтруизм – бескорыстная забота о благе других, готовность жертвовать для других своими личными интересами.
- 3) *Дебелый – стройный, белокожий.
- 4) Саммит – встреча руководителей государств.

3. *Ошибка в словоупотреблении допущена в примере (примерах):*

- 1) *Вопросы экологии сейчас стоят на повестке жизни и смерти.
- 2) *Отдыхающие загорали на песочном пляже.
- 3) Он человек практичный, поэтому редко выбрасывает старые вещи.
- 4) Решением жюри дипломантами конкурса были признаны российские музыканты.

4. *Квалифицируйте допущенные в данных примерах лексические ошибки и исправьте их:*

- 1) Эти семьи были связаны многолетней сильной* дружбой
- 2) В этот период жизни он создал целую плеяду* лучших своих произведений
- 3) Эти старые семейные фотографии сохранила наша бережная* бабушка.
- 4) Всем известен этот памятник Пушкину: поэт стоит на постаменте с протянутой рукой*.

Грамматические нормы

5. *Укажите слова мужского рода:*

- 1) шампунь
- 2) фланель
- 3) мозоль
- 4) костыль*

6. *Грамматические формы мн. числа верны:*

- 1) клапана
- 2) пропуска*
- 3) крема
- 4) повара*

7. Надежно-числовые формы существительных верны:

- 1) (полк) кадет*
- 2) (пять) простыней*
- 3) без комментариев
- 4) (чай) без сахару

8. Исправьте ошибки, связанные с употреблением формы слова:

- 1) Голодный волк рыскает* по осеннему лесу в поисках добычи.
- 2) Для очистки территории им выдали двадцать мётел и пять граблей*.
- 3) Весенний лес был светло-зелен*.
- 4) Журнал организывает* для молодежи встречи с интересными людьми

Синтаксические нормы

9. В каком предложении нарушены нормы управления и согласования подлежащего и сказуемого?

- 1) Писатель адресовал к своим согражданам страстный патриотический призыв*.
- 2) Два доклада первокурсников были выслушаны с особым интересом.
- 3) Дети не всегда умеют отличать хорошее и плохое*.
- 4) В этом году в России было издано более 250 различных словарей.

10. Причастные и деепричастные обороты употреблены правильно в предложениях:

- 1) Студенты, сдавшие сессию, которые решили уехать на время каникул, должны сдать коменданту ключи от своих комнат.
- 2) Этот разработанный проект молодыми учеными нашего вуза был отмечен на региональной выставке научных достижений ученой молодежи.
- 3) Слушая Ваши доводы, у меня возникло несколько возражений.
- 4) Говоря об особенностях коммуникации в юридической сфере, нельзя игнорировать этический аспект деятельности юриста*.

11. Синтаксические нормы нарушены:

- 1) По прибытии всех участников форума состоялась торжественная церемония его открытия.
- 2) Покой осенней природы вдруг нарушил гул орудий и грохот взрывов.
- 3) В своих выступлениях все докладчики отмечали о том, что экономическая ситуация в стране требует правовых реформ*.
- 4) Два первые места поделили студенты старших курсов*.

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Алилова-Светозарова С. Ф. Неориторика. Мастерство бизнес-презентации. М.: «Феникс», 2009. С. 208.
2. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / Под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: «Инфра-М», 2011. 382 с.
3. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В.И. Андреев. – М.: Прогресс, 1992. 142 с.
4. Анисимова Т. Современная деловая риторика / Т. Анисимова, Е. Гимпельсон. – М.: МПСИ, 2004. 432 с.
5. Васильева А.Н. Основы культуры речи / А.Н. Васильева. – М.: Русский язык, 1990. 247 с.
6. Введенская Л.А. Культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д.: Феникс, 2001. 448 с.
7. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: Инфра – М, 2006. 271 с.
8. Гольдин В.Е. Речь и этикет / В.Е. Гольдин. – М.: Просвещение, 1983. 109 с.
9. Гольдин В.Е. Русский язык и культура речи: учебник для студентов-нефилологов / В.Е. Гольдин, О.Б. Сиротинина, М.А. Ягубова. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2001. 212 с.
10. Горбачевич К.С. Нормы современного русского литературного языка / К.С. Горбачевич. – М.: Просвещение, 1989. 208 с.
11. Губер Питер. Секреты ораторского мастерства и успешных презентаций. М.: «ЭКСМО», 2012. С. 288.
12. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д.Б. Гудков. – М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.
13. Данюшина Ю.В. Бизнес-дискурс: термин, типология, анализ // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2010. №2 (46). С. 47-54. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/biznes-diskurs-termin-tipologiya-analiz#ixzz3T8ln7uGv>.
14. Зигель С., Ленгер Х., Штиклер Г., Гутмайер В. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: «Центрполиграф», 2012. 288 с.
15. Иган, Джон. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений [Электронный ресурс] / Дж. Иган; пер. с англ. Е. Э. Лалаян. - 2-е изд. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 375 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391819>.
16. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА-М, 2009. 424 с.

17. Клотер Рапай. Культурный код. М.: ООО «Альпина Бизнес Букс», 2008. 296 с.
18. Кожина М.Н. Стилистика русского языка: учебник / М.Н. Кожина, Л.Р. Дускаева, В.А. Салимовский. – М.: Флинта: Наука, 2008. 463 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405896>.
19. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет / М.В. Колтунова. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. 271 с.
20. Коммуникативная стилистика текста: Словарь-тезаурус / Н. С. Болотнова. – М.: Флинта: Наука, 2009. – 384 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=199910>.
21. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455007>.
22. Митрофанова О.Д. Научный стиль речи: проблемы обучения / О.Д. Митрофанова. – М.: Русский язык, 1985. 128 с.
23. Мунин, А. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А. Н. Мунин. - 2-е изд. - М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСИ», 2010. - 376 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406308>.
24. Осина Е. В. Об актуальности формирования речевых норм делового общения у студентов ВУЗов//Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2013. №2 (96). С. 121-125. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/ob-aktualnosti-formirovaniya-rechevyh-etiketnyh-norm-delovogo-obscheniya-u-studentov-vuzov#ixzz3T8yZgtOz>.
25. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2000. 413 с.
26. Русский язык и культура речи: учебно-методическое пособие / под ред. Н.Ю. Тяпугиной. – Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 216 с.
27. Сорокина О.А. Развитие готовности выпускника ВУЗа туристского профиля к осуществлению эффективного делового общения//Человек и образование. 2011. №1. С 124-128. <http://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-gotovnosti-vypusknika-vuza-turistskogo-profilya-k-osuschestvleniyu-effektivnogo-delovogo-obscheniya>.
28. Социология коммуникации: Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 295 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344978>.
29. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390916>.
30. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-Дана», 2012. 735 с.
31. Филиппов А. В. Публичная речь в понятиях и упражнениях / А. В. Филиппов, Н. Н. Романова. – М.: ИЦ «Академия», 2002. 160 с.

32. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375870>.

33. Язык современных СМИ: средства речевой агрессии: Учебное пособие / Н.Е. Петрова, Л.В. Рацибурская. - М.: Флинта: Наука, 2011. - 160 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320777>.

Словари

1. Акишина А.А. Жесты и мимика в русской речи: лингвострановедческий словарь / А.А. Акишина, Х. Кано, Т.Е. Акишина. – М.: Русский язык, 1991. 152 с.

2. Александрова З.Е. Словарь синонимов русского языка / З.Е. Александрова. – М.: Русский язык, 2001. 568 с.

3. Бельчиков Ю.А. Словарь паронимов русского языка / Ю.А. Бельчиков, М.С. Панюшева. – М.: Русский язык, 2007. 455 с.

4. Большой словарь иностранных слов / Сост. А. Ю. Москвин. – М.: ЗАО Издательство Центрполиграф: ООО «Полнос», 2003. 816 с.

5. Габдреева, Н. В. Словарь композитов русского языка новейшего периода [Электронный ресурс] / Н. В. Габдреева, М. Т. Гурчиани. - М.: ФЛИНТА : Наука, 2012. - 280 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454971>.

6. Горбачевич К.С. Словарь трудностей произношения и употребления в современном русском литературном языке / К.С. Горбачевич. – СПб.: Норинт, 2003. 512 с.

7. Граудина Л.К. Грамматическая правильность русской речи: Стилистический словарь вариантов / Л.К. Граудина, В.А. Ицкович, Л.П. Катлинская. М.: Наука, 2001. 555 с.

8. Денисов П.Н. Словарь сочетаемости слов русского языка / П.Н. Денисов. – М.: АСТ:Астрель, 2006. 816 с.

9. Жукова, И. Н. Словарь терминов межкультурной коммуникации / И. Н. Жукова, М. Г. Лебедев, З. Г. Прошина и др.; под ред. М. Г. Лебедева и З.Г. Прошиной. - М. : Флинта : Наука, 2013. – 632 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454456>.

10.Иванова Т.В. Словарь трудностей русского языка для юристов / Т.В. Иванова. – Саратов: Изд-во ГОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2009. 96 с.

11.Книга. Текст. Коммуникация. Словарь-справочник новейших терминов и понятий: Справочник / Ю.В. Щербинина. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454971>.

12.Лопатин В.В. Учебный орфографический словарь русского языка / В.В. Лопатин, О.Е. Иванова, Ю.А. Сафонова. – М.: Эксмо, 2005. 184 с.

13.Майер Карсен Бреде. Искусство словесной атаки. Практическое руководство. М.: «Альпина Паблишер», 2014. 160 с.

14.Орфоэпический словарь русского языка. Произношение, ударение, грамматические формы / под ред. Р.И. Аванесова. – М.: Русский язык, 1987. 704 с.

15. Погребняк Е. С. Почти серьёзный словарь делового общения. М.: «Альпина Бизнес Букс», 2007. 123 с.

16. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. - М.: Альфа-М, 2008. – 432 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=135152>.

17. Словарь. Культура речевого общения: Этика, прагматика, психология / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. - М.: Флинта: Наука, 2009. - 304 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=196633>.

18. Толковый словарь русского языка с включением сведений о происхождении слов / РАН. Институт рус. языка им. В.В. Виноградова. Отв. ред. Н.Ю. Шведова. – М., 2007. 1175 с.

19. Учебный словарь языка связей с общественностью. / под ред. Л. В. Минаева. М.: «Дрофа», 2010. 416 с.

20. Фёдоров А.И. Фразеологический словарь русского литературного языка / А.И. Фёдоров. – М.: Астрель: АСТ, 2008. 878 с.

21. Филиппов А. С. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. М.: «Флинта», 2009. с. 304.

22. Хазагеров, Г. Г. Риторический словарь [электронный ресурс] / Г.Г. Хазагеров. — 2-е изд., стереотип. — М. : ФЛИНТА, 2011. — 432 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454668>.

23. Хайдарова, В. Ф. Краткий словарь интернет-языка [Электронный ресурс]: ок. 350 ед. / Под ред. С. Г. Шулежковой; Научно-исследовательская словарная лаборатория МаГУ. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 326 с. URL <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458094>.

24. Шарков Ф. Современные маркетинговые коммуникации. Словарь-справочник. М.: «Альфа-Пресс», 2006. 352 с.

25. Энциклопедический словарь-справочник. Выразительные средства русского языка и речевые ошибки и недочеты [Электронный ресурс] / под ред. А.П. Сковородникова. – 3-е изд., стереотип. – М. : ФЛИНТА, 2011. – 480 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454610>.

26. Этимологический словарь современного русского языка / под ред. Л.И. Фатеевой. – М.: Аст, Восток-Запад, 2008. 443 с.

10.2. Дополнительная литература

1. Алилова-Светозарова С. Ф. Неориторика. Мастерство бизнес-презентации. М.: «Феникс», 2009. с. 208.

2. Андреев В.И. Деловая риторика (Практический курс делового общения и ораторского мастерства) / В.И. Андреев. – М.: Народное образование, 1995. 208 с

3. Анисимова Т. Современная деловая риторика / Т. Анисимова, Е. Гимпельсон. – М.: МПСИ, 2004. 432 с.

4. Бернадский С. Продающие тексты. Как превратить читателя в покупателя. М.: ИЦ «Манн, Иванов и Фербер», 2012. 256 с.

5. Васильева А.Н. Основы культуры речи / А.Н. Васильева. – М.: Русский язык, 1990. 247 с.
6. Введенская Л.А. Культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д.: Феникс, 2001. 448 с.
7. Галло Кармен. Презентация. Уроки убеждения от лидера APPLE Стива Джобса. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2010. 224 с.
8. Гарнер Брайн. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фарбер», 2014. 208 с.
9. Гейтс Билл. Бизнес со скоростью мысли. М.: ЭКСМО-Пресс», 2001. 480 с.
10. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: Инфра – М, 2006. 271 с.
11. Гольдин В.Е. Русский язык и культура речи: учебник для студентов-нефилологов / В.Е. Гольдин, О.Б. Сиротина, М.А. Ягубова. – Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 2001. 212 с.
12. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д.Б. Гудков. – М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.
13. Гурьева З.И. Бизнес-текст как явление культуры // Язык. Этнос. Сознание. Материалы международной научной конференции. Майкоп: НАУКА, 2003. Т. 2, с. 38-46.
14. Данюшина Ю.В. Бизнес-лингвистика - новое синергетическое направление прикладной лингвистики// Вестник Ленинградского государственного университет имени А.С. Пушкина. 2010. №2 (1) С.48-52. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/biznes-lingvistika-novoe-sinergeticheskoe-napravlenie-prikladnoy-lingvistiki#ixzz3T8IHvzHH>.
15. Деловая переписка: Учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. - 3-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 136 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415309>.
16. Демидова А.К. Пособие по русскому языку. Научный стиль речи. Оформление научной работы: учебное пособие / А.К. Демидова. – М.: Русский язык, 1991. 201 с.
17. Джей Робин. Бизнес-ланч. – М.: Хорошая книга, 2006. 288 с.
18. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – М.: Дело, 2002. 408 с.
19. Информационно-аналитическая работа в международных отношениях: Учебное пособие / В.В. Демидов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. - 200 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=359168>.
20. Карнеги Д. Как располагать к себе людей. Минск: 2011. 720 с.
21. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА-М, 2009. 424 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=154894>.
22. Клотер Рапай. Культурный код. М.: ООО «Альпина Бизнес Букс», 2008. 296 с.

23. Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи / Н.Н. Кохтев. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992. 240 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462775>.
24. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430229>.
25. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462775>.
26. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, 2013. - 264 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466410>.
27. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.Н. Ресторанный бизнес в России. Технология успеха. М.: «ТрансЛит», 2013. 544 с.
28. Майер Карсен Бреде. Искусство словесной атаки. Практическое руководство. М.: «Альпина Паблишер», 2014. 160 с.
29. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.
30. Осина Е. В. Об актуальности формирования речевых этикетных норм делового общения у студентов ВУЗов//Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2013. №2 (96). С. 121-125. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/ob-aktualnosti-formirovaniya-rechevyh-etiketnyh-norm-delovogo-obscheniya-u-studentov-vuzov#ixzz3T8yZgtOz>.
31. Разработка бизнес-плана проекта: Учебное пособие / Т.С. Бронникова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 224 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253662>.
32. Реклама: язык, речь, общение: Учебное пособие / Под ред. О.Я. Гойхмана, В.М. Лейчика. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 288 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=243081>.
33. Руденко А. М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах. М.: «Феникс», 2014. 334 с.
34. Руженцева, Н. Б. Стилистика и литературное редактирование рекламных и PR-текстов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Б. Руженцева. - М.: ФЛИНТА : Наука, 2011. - 184 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=409883>.
35. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. СПб.: «Питер», 2010. 512 с.
36. Савченко Т.В. Особенности речевого поведения в сфере делового общения (на материале русского, английского и французского языков)//Вестник Удмуртского университета. 2007. №5. С. 167-170. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-rechevogo-povedeniya-v-sfere-delovogo-obscheniya-na-materiale-russkogo-angliyskogo-i-frantsuzskogo-yazykov>.

37. Сигида Е.А. Лукьянова И.Е. Гуманитарная парадигма сервиса: традиции и новации / Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса, № 3 (10), 2009 URL:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465694>.

38. Социология рекламы в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / О.С. Бухтерева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 128 с. URL:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=202918>.

39. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. -М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. URL:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390916>.

40. Чу Шу Ся. Тактики речевого поведения в ситуации коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении//Мир науки, культуры, образования. 2013. №5. С. 301-304. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/taktiki-rechevogo-povedeniya-v-situatsii-kommunikativnogo-diskomforta-v-mezhkulturnom-delovom-obschenii>.

41. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375870>.

10.3. Учебно-методическое обеспечение для организации самостоятельной работы обучающихся

1. Фолимонов С.С. Уроки студенческого этикета. В шутку и всерьез: пособие для первокурсников и не только.../ Под ред. Н.Ю. Тяпугиной. Саратов: Изд-во ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная юридическая академия», 2013. 48 с.

2. Тяпугина Н.Ю. Лексическая стилистика: учебно-методическое пособие для студентов юридических вузов. Саратов: Изд-во ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2010. 186 с.

3. Тяпугина Н.Ю. Практические занятия по русской стилистике: учебное пособие. Саратов: Изд-во ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная академия права», 2006. 198 с.

10.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Русский язык – справочно-информационный портал Грамота.Ру (www.gramota.ru).

2. Культура письменной речи – Грамма.Ру (www.gramma.ru).

3. Русофил. Русская филология (<http://www.rusofile.ru>).

4. Справочная служба русского языка (www.rusyaz.ru).

5. Центр развития русского языка (www.ruscenter.ru).

6. Сайт СГЮА (www.sgap.ru).

7. Сибирская ассоциация лингвистов-экспертов (<http://siberia-expert.com>).

8. Свободная энциклопедия (ru.wikipedia.org).
9. Федеральный экзамен в сфере высшего профессионального образования (ФЭПО – URL: <http://www.fepo.ru>).

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины обучающейся используют следующие программные средства:

- Операционная система Windows или Linux
- пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office.

11.2. Информационно-справочные системы

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс».
2. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;
3. Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»;
4. Виртуальная обучающая среда Moodle;

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.