

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



«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

## Рабочая программа дисциплины

### «Русский язык и культура речи»

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.....	11
8. Методические указания обучающимся.....	26
9. Фонд оценочных средств.....	36
10. Перечень основной и дополнительной литературы.....	40
11. Информационное и программное обеспечение.....	46
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	47

## 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» профиль подготовки «Сервис гостинично - ресторанных и туристических комплексов», изучающих дисциплину «Русский язык и культура речи».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 20 октября 2015 г. № 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 05 апреля 2017 г. № 301;
- Образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация «бакалавр», профиль подготовки «Сервис гостинично - ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебным планом Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, квалификация «бакалавр», профиль подготовки «Сервис гостинично - ресторанных и туристических комплексов», утвержденным в 2015 г. (для обучающихся 2015 года набора)..
- профиль подготовки «Сервис гостинично - ресторанных и туристических комплексов».

## 2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Русский язык и культура речи» 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 коммуникации в сервисе;
- ознакомление с системой норм русского литературного языка;
- получение навыков стилистической идентификации текста;
- обучение эффективным тактикам и стратегиям коммуникации в сфере обслуживания;
- получение представлений об этическом дискурсе делового общения и культуре спора.

### **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Русский язык и культура речи» 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», изучающих дисциплину «Русский язык и культура речи».

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;
- Русский язык для делового и профессионального общения;
- Сервисная деятельность.

### **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	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	<p><b>Знать</b> закономерности и механизмы коммуникативного процесса, характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами профессионального общения; основные понятия и категории культуры речи, языковые приёмы убеждения и воздействия; нормы современного русского литературного языка; особенности составления профессионально ориентированных текстов делового стиля; базовые правила культурного общения.</p> <p><b>Уметь</b> грамотно составлять письменные тексты и выстраивать устное высказывание; применять общепринятые речевые правила культурного общения, использовать в коммуникации контактоустанавливающие средства.</p> <p><b>Владеть</b> навыками профессиональной коммуникации; техникой ведения переговоров с клиентом; необходимым для эффективного общения набором контактоустанавливающих средств; приёмами диалогического общения.</p>
2.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	<p><b>Знать</b> 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><b>Уметь</b> 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><b>Владеть</b> 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.	ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию.	<p><b>Знать</b> о современных достижениях в сфере сервиса с целью расширения профессионального кругозора, о новых технологиях, обеспечивающих более высокий уровень результативности труда, пути и</p>

			<p>средства повышения квалификации и профессионального мастерства.</p> <p><b>Уметь</b> адаптироваться к новым способам ведения профессиональной деятельности, использовать новейшие технологии, взаимодействовать с коллегами в непривычных условиях, разрабатывать новые качественные методы оценки профессионального роста.</p> <p><b>Владеть</b> навыками самостоятельной работы, направленной на совершенствование профессиональных качеств, критического отношения к собственным профессиональным достижениям, действовать в выбранном направлении, преодолевая сопротивление среды.</p>
4.	ПК-11	Обладать готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	<p><b>Знать</b> систему контактоустанавливающих средств в деловом и профессиональном общении, основные правила и коды межличностной коммуникации в бизнес-сфере.</p> <p><b>Уметь</b> 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><b>Владеть</b> 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)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) Занятия		Зачет	Экзамен

2/72	50	18/4*	32/12*	22	+	-
------	----	-------	--------	----	---	---

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).

### для заочной формы обучения

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	-

## 6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Русский язык и культура речи» 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		
<b>Раздел 1. Язык современного сервиса: коммуникативный и нормативный аспект</b>							
1.	Тема 1. Русский язык и культура речи в сфере обслуживания	6	4	2/2*	2	2	Реферат Теоретический опрос Лекция-беседа

2.	Тема 2. Система норм русского литературного языка	10	8	2	6	2	Теоретический опрос, реферат
<b>Раздел 2. Сервис и современная функциональная стилистика</b>							
3.	Тема 3. Социально-функциональная стратификация русского языка	6	4	2	2/2*	2	Коллоквиум
4.	Тема 4. Специфика официально-делового стиля	8	4	2	2/2*	4	Тестовые задания. Деловая игра
5.	Тема 5. Профессионально ориентированные жанры делового общения	12	10	2	8/4*	2	Теоретический опрос. Деловая игра «мозговой штурм»
6.	Тема 6. Культура публичной речи	8	4	2	2/2*	4	Круглый стол
7.	Тема 7. Разговорный стиль в сфере обслуживания	8	6	2	4/2*	2	Теоретический опрос. Доклады студентов. Круглый стол
<b>Раздел 3. Речевой этикет и культура спора</b>							
8.	Тема 8. Национальные особенности речевого этикета	8	6	2/2*	4	2	Теоретический опрос. Лекция-беседа
9.	Тема 9. Культура спора как средство преодоления коммуникативных барьеров	6	4	2	2	2	Теоретический опрос.
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>50</b>	<b>18/4*</b>	<b>32/12*</b>	<b>22</b>	<b>Зачет</b>

**Примечание:**

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



**6.2. Тематический план дисциплины «Русский язык и культура речи» 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		
<b>Раздел 1. Язык современного сервиса: коммуникативный и нормативный аспект</b>							
1.	Тема 1. Русский язык и культура речи в сфере обслуживания	8	2	2/2*	-	6	Теоретический опрос. Лекция-беседа.
2.	Тема 2. Система норм русского литературного языка	12	2	2	-	10	Подготовка докладов, рефератов.
<b>Раздел 2. Сервис и современная функциональная стилистика</b>							
3.	Тема 3. Социально-функциональная стратификация русского языка	8	-	-	-	8	Подготовка докладов, рефератов.
4.	Тема 4. Специфика официально-делового стиля.	14	4	2	2/2*	10	Деловая игра
5.	Тема 5. Профессионально ориентированные жанры делового общения	8	2	-	2	6	Подготовка рефератов. Тестовые задания
6.	Тема 6. Культура публичной речи	4	-	-	-	4	Подготовка докладов, рефератов
7.	Тема 7. Разговорный стиль в сфере обслуживания	2	-	-	-	2	Подготовка докладов, рефератов.
<b>Раздел 3. Речевой этикет и культура спора</b>							

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»  
 Программа дисциплины «Русский язык и культура речи» для направления подготовки 43.03.01 Сервис  
 профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

8.	Тема 8. Национальные особенности речевого этикета	6	-	-	-	6	Подготовка докладов, рефератов.
9.	Тема 9. Культура спора как средство преодоления коммуникативных барьеров	6	-	-	-	6	Подготовка докладов, рефератов.
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>10</b>	<b>6/2*</b>	<b>4/2*</b>	<b>58</b>	<b>Зачет 4 часа</b>

## 7. Содержание дисциплины

### Раздел 1. Язык современного сервиса: коммуникативный и нормативный аспект

#### Тема 1. *Русский язык и культура речи в сфере обслуживания*

##### *Лекция (2 часа/2\*):*

##### *интерактивная форма проведения занятия – лекция-беседа*

1. Русский язык и культура речи: социо-гуманитарный дискурс.
2. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Нормативно-правовые документы, регулирующие изучение русского языка и культуры речи в вузе.
4. Культура речи как категориальное понятие современного сервиса.

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

1. Язык и речь: соотношение понятий.
2. Монолог, диалог, полилог. Коммуникативнообразующие единицы общения.
3. Основные приёмы и методики невербального общения.
4. Письменная работа обучающихся по «Русскому языку и культуре речи».

##### *Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):*

1. Коммуникативная сущность сферы обслуживания.
2. Кинесика. Виды жестов.
3. «ТЫ-общение» и «ВЫ-общение» в современной коммуникации.

##### *Контрольные вопросы:*

1. Почему культура речи важна в современном деловом мире?
2. Как вы понимаете афоризм «Речь – это язык в действии»?
3. Какова роль речевой культуры в сфере обслуживания?
4. Охарактеризуйте основные приёмы невербального общения.
5. В чём заключается структурно-семантическое отличие монолога, диалога и полилога.
6. Почему культуру речи принято называть сегодня экономической категорией?
7. Расшифруйте понятие социо-гуманитарного дискурса.

##### *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. Горбачевич К.С. Нормы современного русского литературного языка / К.С. Горбачевич. – М.: Просвещение, 1989. 208 с.

3. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет / М.В. Колтунова. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. 271 с.
4. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с.
5. Культура русской речи: Учебное пособие/Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяева. – Инфра-М, 2009. – 560 с. URL: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Linguist/graud/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/graud/)
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. - 256 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375870>
7. 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>
8. 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) / В.И. Андреев. – 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 / А.Н. Васильева. – М.: Русский язык, 1990. 247 с.
4. Введенская Л.А. Культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 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. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.
7. Руденко А. М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах. М.: «Феникс», 2014. 334 с.
8. 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>.
9. 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>

## **Тема 2. Система норм русского литературного языка**

### **Лекция (2 часа):**

1. Понятие языковой нормы. Языковая норма как базисная категория коммуникативной культуры.

2. Коммуникативный, этический и нормативный аспекты культуры речи.
3. Система норм русского литературного языка.
4. Кодификация норм. Виды словарей русского языка. Словарная легенда.

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

1. Общее знакомство с нормативной систематикой современного русского языка.
2. Орфоэпия и акцентология. Структура орфоэпического словаря.
3. Трудные случаи произношения в туристическом, гостиничном, ресторанном сервисе.
4. Слово как основная единица языка. Лексические нормы.
5. Виды лексических ошибок и алгоритмы их предотвращения.
6. Природа неологизма и архаизма в профессионально ориентированной речи.
7. Специфические виды морфологических ошибок. Особенности склонения иноязычных фамилий.
8. Словарный запас работника сервиса.
9. Распространённые синтаксические ошибки. Правильное употребление предлогов и предложных сочетаний. Скрепки-сорняки. Структура деепричастного оборота.
10. «Спорные» случаи трактовки языковых норм. Понятие речевой индивидуальности.

***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):***

1. Физические характеристики русского ударения. Фонетическое и логическое ударение. Смыслоразличительная функция ударения в русском языке.
2. Понятие этимологии.
3. Современные словари сервиса, управления и менеджмента.
4. Профессионализмы в сфере обслуживания.
5. Крылатые слова и фразеологизмы как контактоустанавливающие средства.
6. Грамматическое значение слова.
7. Сетевой синтаксис.

***Контрольные вопросы:***

1. Объясните понятие «языковая норма».
2. Что обозначает термин «кодификация»?
3. Какие типы словарей вам известны?
4. Как вы понимаете афоризм «Язык изменяется, не меняясь»?
5. Почему в сфере услуг важно строго следовать нормам современного русского литературного языка?

***Рекомендуемая литература:***

**Основная:**

1. Горбачевич К.С. Нормы современного русского литературного языка / К.С. Горбачевич. – М.: Просвещение, 1989. 208 с.

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

3. Культура русской речи: Учебное пособие/Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяева. – Инфра-М, 2009. – 560 с. URL: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Linguist/graud/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/graud/)

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. Социология коммуникации: Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 295 с.: URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344978>

6. 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>

#### Дополнительная:

1. Васильева А.Н. Основы культуры речи / А.Н. Васильева. – М.: Русский язык, 1990. 247 с.

2. Введенская Л.А. Культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 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. Сиротинина, М.А. Ягубова. – Саратов: Изд-во Сарат. 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. 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. Сервис и современная функциональная стилистика**

### **Тема 3. Социально-функциональная стратификация русского языка**

#### **Лекция (2 часа):**

1. Формы существования национального языка.

2. Понятие функционального стиля и стилевой доминанты. Экстралингвистические и собственно языковые факторы, определяющие стилевую природу текста.

3. Функциональные стили, определяющие особенности общения в сфере услуг и управленческой среде. Роль научного стиля в образовании бакалавра, обучающегося по специальности «сервис».

4. Общая характеристика стилей. Функционально-стилистический диапазон речевой культуры работника сервиса сегодня.

5. Алгоритм стилистической идентификации текста-высказывания.

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

**интерактивная форма – коллоквиум «Социальное расслоение русского языка»**

1. Понятие стратификации языка
2. Понятие литературного языка: определение, функции, признаки
3. Функционально-смысловые стили русского языка (определение, общая характеристика стилей)
4. Вопрос о художественной речи в стилистике русского языка
5. Нелитературные подсистемы русского языка (диалекты, просторечие, жаргоны)

**Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):**

1. История становления функциональной стилистики.
2. Взаимодействие стилей. Уместное и неуместное их смешение.
3. Разговорный и «книжный» стили.

**Рекомендуемая литература:**

Основная:

1. 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>
2. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с.
3. Культура русской речи: Учебное пособие/Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяева. – Инфра-М, 2009. – 560 с. URL: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Linguist/graud/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/graud/)
4. Митрофанова О.Д. Научный стиль речи: проблемы обучения / О.Д. Митрофанова. – М.: Русский язык, 1985. 128 с.
5. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2000. 413 с.
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.\
7. Коммуникативная стилистика текста: Словарь-тезаурус / Н. С. Болотнова. – М.: Флинта: Наука, 2009. – 384 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=199910>

Дополнительная:

1. Васильева А.Н. Основы культуры речи / А.Н. Васильева. – М.: Русский язык, 1990. 247 с.
2. Введенская Л.А. Культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 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 / Д.Б. Гудков. – М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.

6. Демидова А.К. Пособие по русскому языку. Научный стиль речи. Оформление научной работы: учебное пособие / А.К. Демидова. – М.: Русский язык, 1991. 201 с.

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

8. 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>

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. Специфика официально-делового стиля**

##### **Лекция (2 часа):**

1. Официально-деловой стиль. Языковая специфика и сфера функционирования.

2. Лингвистическая характеристика документа.

3. Жанровая природа современного канцелярита в сфере обслуживания.

4. Разновидности протокола.

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

**интерактивная форма – деловая игра на тему: «Презентация бизнес - плана по открытию гостиницы».**

1. Структура подстилей официально-делового стиля.

2. Предписывающе-распорядительные функции управленческого подстиля.

3. Составление типовой документации: методика и лингвистический инструментарий.

4. Бизнес-план как системообразующий жанр канцелярита в сфере обслуживания.

5. Алгоритм составления резюме: психологический аспект в общении работодателя и соискателя.

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

##### **Самостоятельная работа обучающихся (4 часа):**



1. Культура речи и канцелизмы: оправданные и не оправданные случаи употребления.
2. Понятие императивности. Регулирующе-предписывающая функция документа.
3. Анализ деловой документации с точки зрения использования в ней языковых клише и штампов.
4. Этика делового письма.

***Контрольные вопросы:***

1. Какое место занимает официально-деловой стиль в системе функциональных стилей русского литературного языка?
2. Какова жанровая дифференциация официально-делового стиля?
3. Какие виды деловой документации коррелируют с сервисологией?
4. В чём заключается специфика составления бизнес-плана, резюме, протокола и других жанров делового стиля, связанных со сферой обслуживания?
5. Необходима ли консультация юриста при составлении бизнес-плана?
6. Почему про документ говорят, что он не «пишется», а «составляется»?
7. Назовите основные этикетные формулы, свойственные деловой переписке сегодня.
8. Подготовка к деловой игре.

***Рекомендуемая литература:***

**Основная:**

1. Гольдин В.Е. Речь и этикет / В.Е. Гольдин. – М.: Просвещение, 1983. 109 с.
2. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет / М.В. Колтунова. – 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-gotvnosti-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 / А.Н. Васильева. – М.: Русский язык, 1990. 247 с.
3. Гарнер Брайн. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фарбер», 2014. 208 с.
4. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: Инфра – М, 2006. 271 с.

5. 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.

6. 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>

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

## ***Тема 5. Профессионально ориентированные жанры делового общения***

### ***Лекция (2 часа):***

1. Специфика делового общения. Сервис как интенсивно развивающаяся сфера деловой коммуникации.

2. Устные жанры делового общения: телефонный разговор, беседа, совещание, он-лайн совещание, веб-конференция, веб-семинар.

3. Типология презентаций. Значение презентаций в туристическом, ресторанном, гостиничном сервисе.

### ***Практическое (семинарское) занятие (8 часов/4\*):***

**интерактивная форма – деловая игра («мозговой штурм») «Ярмарка идей».**

1. Культура речи и культура деловой коммуникации.

2. Принцип кооперации в деловом общении.

3. Стратегия сотрудничества.

4. Протокол деловой встречи. Коучинг переговоров.

5. Кадровый консалтинг в сфере сервиса как пример новой формы делового общения.

6. Культура и параметры устной речи в инновационных формах делового общения, напрямую связанных со сферой обслуживания: круглый стол, брифинг, собрание акционеров, пресс-конференция, ярмарка идей.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):***

1. Дипломатический подстиль делового стиля.

2. Законодательный подстиль делового стиля.

3. Трансформация параметров официально-делового стиля в интерактивной среде.

### ***Контрольные вопросы:***

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

2. В чём заключается принцип кооперации?

3. Почему высокий уровень культуры речи напрямую связан с эффективностью индустрии гостеприимства?

4. Какова специфика делового общения в гостиничном, ресторанном, туристическом сервисе?
5. Какие типы презентаций вам известны?
6. В каких случаях деловое совещание может быть заменено мозговым штурмом?
7. В чём заключается лингвистическая специфика кадрового консалтинга?
8. Перечислите инновационные формы делового общения.

### ***Рекомендуемая литература:***

#### **Основная:**

1. Анисимова Т. Современная деловая риторика / Т. Анисимова, Е. Гимпельсон. – М.: МПСИ, 2004. 432 с.
2. Губер Питер. Секреты ораторского мастерства и успешных презентаций. М.: «ЭКСМО», 2012. С. 288.
3. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет / М.В. Колтунова. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. 271 с.
4. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455007>
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.

#### **Дополнительная:**

1. Гарнер Брайн. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фарбер», 2014. 208 с.
2. Гурьева З.И. Бизнес-текст как явление культуры // Язык. Этнос. Сознание. Материалы международной научной конференции. Майкоп: НАУКА, 2003. Т. 2, с. 38-46.
3. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – М.: Дело, 2002. 408 с.
4. 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>
5. 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>

## **Тема 6. Культура публичной речи**

### ***Лекция (2 часа):***

1. Особенности публицистического стиля. Взаимодействие стилей.

2. Жанровая дифференциация публицистического стиля. Речевой образ современного работника сервиса.

3. Роды и виды публичной речи.

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

1. Искусство убеждения в профессиональной коммуникации. Имиджевая журналистика как действенный механизм привлечения инвесторов к региональному бизнесу.

2. «Цветы красноречия» как средства воздействия на аудиторию.

3. Культура речи в копирайтинге.

4. Алгоритм подготовки к публичному выступлению. Виды аудиторий.

***Самостоятельная работа (4 часа):***

1. Социальная проблематика в информационном мире.

2. Спичрайтинг.

3. Публицистический стиль и публицистика.

4. Политическое, театральное, бытовое, церковное, академическое красноречие.

5. Виртуализация современной публицистической мысли: интервью, комментарии в блогах, живых журналах, твиты, записи в фейсбуке и т. д.

***Контрольные вопросы:***

1. В чём заключается магистральная функция публицистического стиля?

2. Какое место занимает искусство убеждения в сфере обслуживания?

3. Что такое речевой образ, или коммуникативный имидж?

4. Входит ли в профессиональную компетенцию современного работника сервиса 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. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В.И. Андреев. – М.: Прогресс, 1992. 142 с.

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

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. Филиппов А. В. Публичная речь в понятиях и упражнениях / А.В. Филиппов, Н. Н. Романова. – М.: ИЦ «Академия», 2002. 160 с.

5. 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>.

Дополнительная:

1. Галло Кармен. Презентация. Уроки убеждения от лидера APPLE Стива Джобса. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2010. 224 с.

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

3. 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>

4. 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. Разговорный стиль в сфере обслуживания**

### ***Лекция (2 часа):***

1. Разговорный стиль в системе разновидностей русского литературного языка.

2. Жанры разговорной речи: светская беседа, тост, комплимент, притча, похвала.

3. Функции и типологические отличия разговорного стиля в коммуникативной культуре. Опыт речевой тренинговой компании IGRO.

4. Роль разговорного стиля в сервисном менеджменте.

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

**Интерактивная форма – круглый стол «Разговорный стиль и сфера обслуживания»**

1. Значение контактоустанавливающих средств разговорного стиля для работы с клиентами.

2. Ситуация общения. Имя ситуации. Фоновые знания. Объединяющая сила неформального разговора.

3. Значение разговорного стиля для эффективной работы в туристическом, гостиничном, ресторанном сервисе.

4. Разговорный стиль в литературном туризме.

5. Речевой имидж работника сферы услуг.

6. Интерактивный потенциал разговорного стиля.

### ***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 конструкты 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 знание 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 / В.И. Андреев. – М.: Прогресс, 1992. 142 с.
2. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: Инфра – М, 2006. 271 с.
3. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – М.: Дело, 2002. 408 с.
4. 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>
5. Кожина М.Н. Стилистика русского языка: учебник / М.Н. Кожина, Л.Р. Дускаева, В.А. Салимовский. – М.: Флинта: Наука, 2008. 463 с.
6. Культура русской речи: Учебное пособие/Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяева. – Инфра-М, 2009. – 560 с. URL: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Linguist/graud/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/graud/)
7. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.
8. 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. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д.Б. Гудков. – М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.



2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: ИНФРА-М, 2009. 424 с.
3. 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>
4. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462775>
5. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.
6. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. СПб.: «Питер», 2010. С 512.

### **Раздел 3. Речевой этикет и культура спора**

#### **Тема 8. Национальные особенности речевого этикета**

##### **Лекция(2 часа/2\*):**

##### **интерактивная форма – лекция-беседа**

1. Понятие речевого этикета. История его возникновения и становления.
2. Особенности русского речевого этикета в сегодняшнем деловом мире. Актуальность «Поучения Владимира Мономаха...»
3. Условия успешного общения и причины коммуникативных неудач.
4. Эмпатия как структурообразующая категория современного речевого этикета в сфере обслуживания.

##### **Практическое (семинарское) занятие (4 часа):**

1. Основные этикетные формулы.
2. Ситуации общения. Понятие речевой ситуации.
3. Роль этикетных формул в установлении контакта с клиентом.
4. Значимость речевого этикета в сфере обслуживания.
5. Особенности речевых конфликтов в сфере услуг и методы их преодоления.
6. Этикетные коды делового письма.
7. Этикетные каноны интерактивной деловой переписки сегодня.

##### **Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):**

1. Поведенческие заповеди, сформулированные в «Поучении Владимира Мономаха...»
2. Речевой этикет и реалии общения в социальных сетях.
3. Тема «я» в национальном речевом этикете.
4. «ТЫ» и «ВЫ» - общение сквозь призму национального речевого этикета.

##### **Контрольные вопросы:**

1. Как переводится слово «этикет»?
2. Перечислите известные вам этикетные формулы.
3. Почему следование им особенно важно в сфере обслуживания?

4. В чём заключаются веками формировавшиеся отличительные черты национального речевого этикета?
5. Что такое «ситуация общения»?
6. Каковы этикетные коды деловых писем?
7. Трансформируются ли нормы речевого этикета в виртуальном деловом общении? Что обозначает термин «эмпатия» применительно к сервису?

***Рекомендуемая литература:***

**Основная:**

1. Гольдин В.Е. Речь и этикет / В.Е. Гольдин. – М.: Просвещение, 1983. 109 с.
2. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д.Б. Гудков. – 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. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет / М.В. Колтунова. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. 271 с.
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.
7. 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>

**Дополнительная:**

1. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с.
2. 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>
3. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.
4. 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. Культура спора как средство преодоления коммуникативных барьеров**

***Лекция (2 часа):***



1. Эристика: история, понятие, виды, признаки.
2. Стратегия и тактика ведения спора.
3. Корректные и некорректные способы убеждения в споре.
4. Сервис и современная конфликтология.

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

1. Культура спора и общая речевая культура. Диспут, дискуссия и полемика как наиболее цивилизованные жанры спора.
2. Правила предварительной подготовки к процессу спора.
3. Спор как форма коммуникации.
4. Конфликты в сфере сервиса, связанные с «человеческим фактором». И речевые методики достойного выхода из конфликтных ситуаций.

***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа):***

1. Дебаты как разновидность спора в политике.
2. Столовый этикет в международном деловом общении.
3. Культура делового комплимента. Комплиментарный стиль общения в деловой среде.

***Контрольные вопросы:***

1. Как вы понимаете афоризм: «Победил не тот, кто положил соперника на лопатки, а тот, кто избежал борьбы?»
2. Что такое эристика?
3. Когда и где зародилось искусство спора?
4. Перечислите основные жанровые разновидности спора. Чем они отличаются?
5. Какие корректные и некорректные приёмы убеждения вам известны?
6. Каким образом сервис соприкасается с конфликтологией?
7. Назовите известные вам речевые методики достойного выхода из конфликтных ситуаций.

***Рекомендуемая литература:***

**Основная:**

1. Гольдин В.Е. Речь и этикет / В.Е. Гольдин. – М.: Просвещение, 1983. 109 с.
2. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д.Б. Гудков. – 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. 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. - 264 с. <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 многочисленные 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 и культура речи» используются «деловая (ролевая) 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.

**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.

**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.

**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 и культура речи», затрагивающей сферы «мгновенного лингвистического реагирования», способствующей умению налаживать коммерческие контакты, формирующей навыки работы в группе, знакомящей с новейшими жанрами бизнес-лингвистики.

## **8.2. Методические рекомендации по подготовке к лекционным занятиям**

Лекционный курс дисциплины «Русский язык и культура речи» разделён на три основных части: язык современного сервиса: коммуникативный и нормативный аспект; сервис и современная функциональная стилистика; речевой этикет как неотъемлемая часть современной сервисологии. Из приведённой архитектурной системы видно, что каждый композиционный конструкт призван раскрывать новые грани профессиональной коммуникации в сфере обслуживания. Система норм и система функциональных стилей рассматриваются с учётом направления подготовки, то есть общетеоретические темы максимально конкретизируются, насыщаются примерами из современной речевой практики, вбирают в себя коммуникативную фактуру сегодняшнего дня, прирастают новейшими коммуникативными жанрами, появляющимися в сфере общения. Это касается и выборки рекомендуемых источников, позволяющих обучающимся знакомиться с современными взглядами на язык и узнавать современные коммуникативные тактики и стратегии. Русский язык и культура речи это дисциплина, неразрывно связанная с этическим кодом общения, вырабатываемым веками. Вот почему довольно пристальное внимание в курсе уделяется речевому этикету, его национальным корням, а также искусству и культуре спора.

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 и культура речи», 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 и культура речи». На практических занятиях перед преподавателем стоит принципиально важная задача: опредметить теорию, сделать её образно-зримой, осязаемой, перевести в план практического применения. Многовариативное использование норм русского литературного языка, сложные переплетения и трансформации функциональных стилей в современной речи, влияние на литературный язык « сетевого общения», – все эти факторы повышают ответственность преподавателя и обучающихся, перед которыми стоит сложная задача профессиональной (в том числе и лингвистической) адаптации в сегодняшнем сверхплотном информационном, быстро меняющемся мире. 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 и культура речи» предполагает и активную работу с жанрами канцелярита. Однако жанровый реестр канцелярского подстиля в курсе «Русский язык и культура речи»

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 и культура речи». 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 являются, безусловно, новейшие языковые реалии, рассматриваемые сквозь призму туристического или, допустим, гостиничного сервиса. Инновационные жанры в сфере услуг, рекламная техника и искусство убеждения, 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, он-лайн совещаний, дистанционных переговоров, ярмарок идей и т. д. И вот, при вполне очевидном интересе к современным реалиям русского языка, 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 и культура речи» правилу «свободной речи», когда обучающийся не зачитывает тексты или не заучивает их, а продуцирует в процессе мышления.

Знакомство с «информационным миром» 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. Дисциплина «Русский язык и культура речи», если вдуматься, сама по себе нацелена на заинтересованное двустороннее общение, ведь она постоянно прирастает 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, познавательные-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). Рекомендуются 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 многообразные 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 и культура речи» заключается в том, что в нём, в частности, отражены реалии истории сервиса в Саратовской области.

Оценивается реферат по следующим параметрам: раскрытость 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 и культура речи» 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. Роль языка в профессиональной деятельности работника сервиса. Сфера услуг как лингвоинтенсивная сфера.
2. Современное понятие культуры речи.
3. Критерии и качества эффективной речи. Методы достижения коммуникативных целей.
4. Критерии убедительной речи.
5. Типологические различия между устной и письменной речью.
6. Диалогическая и монологическая речь. Статус диалога в сфере обслуживания.
7. Вербальное и невербальное общение. 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. Профессионально ориентированные словари.
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.
20. Структура бизнес-плана.
21. Алгоритм составления резюме.
22. Особенности составления протокола.
23. Новейшие устные жанры делового общения: он-лайн совещание, веб-конференция, ярмарка идей и т. л.
24. Типология презентаций. Значение презентаций в сервисологии.
25. Специфика жанров делового общения в гостиничном, ресторанном, туристическом сервисе.
26. Сервис и СМИ. СМИ как рычаг воздействия на инвестиционный климат. Имиджевая журналистика и бизнес. Категория убеждения.

27. Копирайтинг как важнейшая коммуникационная сфера в обществе потребления.
28. Рекламная статья, интервью, самопрезентация, комментарий в блоге, твиты, записи в фейсбуке. Веб-блоги коммерческих структур: информационно-рекламная политика.
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 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. Национальные особенности 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. Этикетные коды делового письма. Интернет-общение и речевой этикет
38. Речевой этикет как проекция национальной ментальности.
39. Эристика. Диспут, дискуссия и полемика как наиболее цивилизованные жанры спора.
40. Конфликты в сфере сервиса, связанные с «человеческим фактором». Речевые методики достойного выхода из конфликтных ситуаций.

## **9.2. Примерная тематика рефератов, докладов**

1. «Культура речи как историческое понятие». Из истории русского канцелярита. Нормы общения при Иване Грозном.
2. Реформы Петра и нормы русского литературного языка.
3. История создания «Толкового словаря живаго великорусского языка» В. И. Даля.
4. От протокола к инфограмме.
5. Первый лингвистический бренд города Саратова.
6. Легенда о городе Гелоне (или «стране яблонь») как одна из возможностей развития туристического бизнеса в Саратове.
7. Реклама 50-70 гг. 20 века: отражение идеологии советского сервиса.
8. Речевые конфликты в сфере обслуживания как популярная тема отечественного кинематографа 20 века.
9. Русский учёный А. А. Любищев – изобретатель тайм-менеджмента.
10. Выразительная сила медиаязыка. Саратовский журнал «Территория» как площадка для инновационных современных бизнес-идей.

11. Саратовский журнал «Факты. События. Комментарии» как средство для привлечения инвестиций в регион.
12. Язык рекламы. Формирование «клипового» языкового мышления.
13. Феномен «джинсы» в современном обществе потребления.
14. Конфликтология: генезис психологических барьеров в сфере обслуживания и методика их преодоления.
15. «Вирусный менеджмент» как на шумевшее явление в манипуляционной лингвистике 2014 года.
16. Невербальный язык и его роль в изучении личности клиента.
17. Лингвистическая природа варваризмов. Иностранные слова в деловой документации. Целесообразность замены их исконно русскими синонимами.
18. Сервис и современные толковые словари. Словарь терминов гостиничного сервиса.
19. История энциклопедического словаря Брокгауза и Эфрона. Ненаписанная экономическая статья Н. Г. Чернышевского.
20. Виртуализация современного делового общения: за и против.
21. Теория о «трёх штилях», указка академика Виноградова и ещё кое-что о функциональной стилистике.
22. Василий Семёнович Юрченко: «Космический синтаксис».
23. Стили руководства: языковой аспект.
24. Коммуникационная и личная успешность.
25. «Юности честное зерцало». О некоторых национальных особенностях делового этикета.
26. Культура речи экскурсовода. Лингвистическая составляющая туристического сервиса.
27. Понятие литературного туризма. Потенциал литературного туризма в Саратовском крае.
28. Культура речи XXI века: прогнозы относительно трансформации и статуса делового общения.
29. Спор как форма диалога.

## 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. Падежно-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. Аманжолова Д.А. Введение в специальность: История сервиса / под ред. В.Э. Багдасаряна, В.Н. Горлова. М.: Инфра-М, 2011. 382 с.
2. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. М.: Прогресс, 1992. 142 с.
3. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. М.: Книжный мир, 2008. 384 с.
4. Гольдин В.Е. Речь и этикет: учебник. М.: Просвещение, 1983. 109 с.
5. Горбачевич К.С. Нормы современного русского литературного языка. М.: Просвещение, 1989. 208 с.
6. Губер Питер. Секреты ораторского мастерства и успешных презентаций. М.: ЭКСМО, 2012. с. 288.



7. Зигель С., Ленгер Х., Штиклер Г., Гутмайер В. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: Центрполиграф, 2012. 288 с.
8. Иган, Джон. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 375с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391819>
9. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. М.: ИНФРА-М, 2009. 424 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=154894>
10. Кожина М.Н. Стилистика русского языка: учебник. М.: Флинта: Наука, 2008. 463 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405896>
11. , этикет. М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. 271 с.
12. Коммуникативная стилистика текста: Словарь-тезаурус. М.: Флинта: Наука, 2009. 384 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=199910>
13. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум / под ред. Н. С. Володиной, А. Ю. Ивановой. М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455007>
14. Культура русской речи: Учебное пособие/Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяева. – Инфра-М, 2009. – 560 с. URL: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Linguist/graud/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/graud/)
15. Митрофанова О.Д. Научный стиль речи: проблемы обучения. М.: Русский язык, 1985. 128 с.
16. Мунин, А. Н. Деловое общение: курс лекций. 2-е изд. М.: Флинта: НОУ ВПО «МПЦИ», 2010. 376 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406308>
17. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. В.И. Максимова. М.: Гардарики, 2000. 413 с.
18. 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.
19. 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>
20. Социология коммуникации: Учебное пособие / А.С. Чамкин. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 295с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344978>
21. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. М.: «Юнита-дана», 2012. 271 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390916>
22. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пос. М.: «Юнити-дана», 2012. 735 с.
23. Филиппов А. В. Публичная речь в понятиях и упражнениях М.: ИЦ «Академия», 2002. 160 с.
24. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 256 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375870>.

25. Язык современных СМИ: средства речевой агрессии: Учебное пособие / Под ред. Н.Е. Петрова, Л.В. Рацбургской. М.: Флинта: «Наука», 2011. 160с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=320777>

### Словари

1. Акишина А.А. Хиро Кано. Словарь русских жестов и мимики. М.: Русский язык, 2010. 152 с.
2. Багиев Г. А. Маркетинг. Терминологический словарь. М.: ЭКОНОМИКА, 2000. 356 с.
3. Александрова З.Е. Словарь синонимов русского языка. М.: Русский язык, 2001. 568 с.
4. Бельчиков Ю.А. Словарь паронимов русского языка. М.: Русский язык, 2007. 455 с.
5. Большой словарь иностранных слов / Сост. А. Ю. Москвин. М.: ЗАО Издательство Центрполиграф: ООО «Полюс», 2003. 816 с.
6. Габдреева Н. В. Словарь композитов русского языка новейшего периода. М.: ФЛИНТА: «Наука», 2012. 280 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454971>
7. Горбачевич К.С. Словарь трудностей произношения и употребления в современном русском литературном языке. СПб.: Норинт, 2003. 512 с.
8. Граудина Л.К. Грамматическая правильность русской речи: Стилистический словарь вариантов. М.: Наука, 2001. 555 с.
9. Денисов П.Н. Словарь сочетаемости слов русского языка. М.: АСТ: «Астрель», 2006. 816 с.
10. Жукова, И. Н. Словарь терминов межкультурной коммуникации. М.: Флинта: «Наука», 2013. 632 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454456>
11. Книга. Текст. Коммуникация. Словарь-справочник новейших терминов и понятий: Справочник /под ред. Ю.В. Щербининой. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 304с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454971> Кусков А. С. Джаладян Ю. А. Туристский бизнес. М.: ФОРУМ, 2008. 384 с.
12. Лопатин В.В. Учебный орфографический словарь русского языка. М.: Эксмо, 2005. 184 с.
13. Майер Карсен Бреде. Искусство словесной атаки. Практическое руководство. М.: Альпина Паблшер, 2014. 160 с.
14. Нерисян Тигран. Предпринимательство. Словарь-справочник. М.: АНКЛ, 2007. 792 с.
15. Орфоэпический словарь русского языка. Произношение, ударение, грамматические формы / под ред. Р.И. Аванесова. М.: Русский язык, 1987. 704 с.
16. Погребняк Е. С. Почти серьёзный словарь делового общения. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. 123 с.
17. Путеводитель по НЛП. Толковый словарь / сост. В. В. Морозов. М.: Библиотека А. Миллера. 2010. 272 с.

18. Резниченко И. Л. Современный словарь русского языка. Ударения. Произношения. М.: АСТ, 2011. 1182 с.
19. Сервис и туризм: словарь-справочник / под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. М.: Альфа-М, 2008. 432с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=135152>
20. Словарь. Культура речевого общения: Этика, прагматика, психология / под ред. Н.Н. Романовой, А.В. Филиппова. М.: Флинта: Наука, 2009. 304с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=196633>
21. Словарь предпринимателя / под ред. Н. Н. Пилипенко. М.: «Дашков и К», 2010. 580 с.
22. Толковый словарь русского языка с включением сведений о происхождении слов / под ред. Н.Ю. Шведова. М., 2007. 1175 с.
23. Туризм. Гостеприимство. Сервиз. Словарь-справочник / под ред. Л. П.Воронковой. М.: АСПЕКТ ПРЕСС, 2012. 387 с.
24. Учебный словарь языка связей с общественностью / под ред. Л.В. Минаева. М.: Дрофа, 2010. 416 с.
25. Фёдоров А.И. Фразеологический словарь русского литературного языка. М.: Астрель: АСТ, 2008. 878 с.
26. Филиппов А. С. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. М.: Флинта, 2009. с. 304.
27. Хазагеров, Г. Г. Риторический словарь [электронный ресурс] М.: ФЛИНТА, 2011. 432с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454668>  
Хайдарова, В. Ф. Краткий словарь интернет-языка [Электронный ресурс]: ок. 350 ед. / под ред. С. Г. Шулежковой; Научно-исследовательская словарная лаборатория МаГУ. М.: ФЛИНТА, 2013. 326с. URL <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458094>.
28. Шарков Ф. Современные маркетинговые коммуникации. Словарь-справочник. М.: Альфа-Пресс, 2006. 352 с.
29. Энциклопедический словарь-справочник. Выразительные средства русского языка и речевые ошибки и недочеты [Электронный ресурс] / под ред. А. П. Сковородникова. М.: ФЛИНТА, 2011. 480 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454610>
30. Этимологический словарь современного русского языка / под ред. Л.И. Фатеевой. М.: Аст, Восток-Запад, 2008. 443 с.

## 10.2. Дополнительная литература

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. М.: МПСИ, 2004. 432 с.
3. Васильева А.Н. Основы культуры речи: учебник. М.: Русский язык, 1990. 247 с.
4. Введенская Л.А. Культура речи: учебник. Ростов н/Д.: Феникс, 2001. 448 с.

5. Галло Кармен. Презентация. Уроки убеждения от лидера APPLE Стива Джобса. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2010. 224 с.
6. Гарнер Брайн. Эффективные письменные деловые коммуникации. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фарбер», 2014. 208 с.
7. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: Инфра – М, 2006. 271 с.
8. 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.
9. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д.Б. Гудков. – М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 288 с.
10. Гурьева З.И. Бизнес-текст как явление культуры // Язык. Этнос. Сознание. Материалы международной научной конференции. Майкоп: НАУКА, 2003. Т. 2, С. 38-46.
11. 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>
12. Демидова А.К. Пособие по русскому языку. Научный стиль речи. Оформление научной работы: учебное пособие. М.: Русский язык, 1991. 201 с.
13. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. М.: Дело, 2002. 408 с.
14. 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>
15. Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992. 240 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462775>
16. 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>
17. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта: Наука, 2009. 315 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462775>
18. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. - 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 264 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466410>
19. Лидбитер Чарльз. Мы – думаем: массовые инновации – не массовое производство. М.: Акваринарная книга. 2009. 264 с.
20. Майер Карсен Бреде. Искусство словесной атаки. Практическое руководство. М.: Альпина Паблицер, 2014. 160 с.
21. Недякин Максим. Искренний сервис. М.: ИЦ: «Манн, Иванов и Фербер», 2014. 192 с.
22. 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](http://aktualnosti-formirovaniya-rechevyh-etiketnyh-norm-delovogo-obscheniya-u-studentov-vuzov#ixzz3T8yZgtOz)

23. Разработка бизнес-плана проекта: учебное пособие / под ред. Т.С. Бронникова. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. 224 с. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253662>

24. 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>

25. Руденко А. М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах. М.: «Феникс», 2014. 334 с.

26. 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>

27. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. СПб.: Питер, 2010. 512 с.

28. 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>

29. 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>

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

31. 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>.

32. 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>.

### 10.3. Учебно-методическое обеспечение для организации самостоятельной работы обучающихся

1. Иванова Т.В. Аргументация: уч.- метод. пособие / Т.В. Иванова, О.В. Никитина; под ред. Н.Ю. Тяпугиной. -- Саратов: Изд-во ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная юридическая академия», 2012. – 128 с.



2. 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.

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

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

#### **10.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Русский язык – справочно-информационный портал Грамота.ру ([www.gramota.ru](http://www.gramota.ru)).

2. Культура письменной речи – Грамма.ру ([www.gramma.ru](http://www.gramma.ru)).

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

4. Справочная служба русского языка ([www.rusyaz.ru](http://www.rusyaz.ru)).

5. Центр развития русского языка ([www.ruscenter.ru](http://www.ruscenter.ru)).

6. Сайт СГЮА ([www.ssla.ru](http://www.ssla.ru)).

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

8. Свободная энциклопедия ([ru.wikipedia.org](http://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 «Русский язык и культура речи» обучающийся использует следующие программные средства:

1. Операционная система Windows XP и выше.

2. Пакеты ПО общего назначения: текстовые редакторы: Microsoft Office и др.

#### **11.2. Информационно-справочные системы**

1. Консультант Плюс.

### **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Русский язык и культура речи» имеется необходимая материально-техническая база. Помещения для проведения лекционных, практических (семинарских) занятий укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами

для предоставления учебной информации обучающимся. При проведении лекций и семинаров используются аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, компьютерами для отображения презентаций.