

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Брянский техникум управления и бизнеса»**



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Л.Л. Прокопенко
« 11 » декабря 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Дополнительной образовательной программы повышения квалификации
ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

Брянск – 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КУЛЬТУРА РЕЧИ»

1.1. Область применения программы

- Программа учебной дисциплины является частью дополнительной образовательной программы повышения квалификации «Оказание экскурсионных услуг», составлена с учетом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного Приказом от 24.12.2021г. № 913н Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022г., № 1100.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины слушатель должен **уметь**:

- использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий;
- устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание;
- применять технику публичных выступлений;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий;
- применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа, демонстрации экспонатов;
- применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания.

В результате освоения дисциплины слушатель должен **знать**:

- этику межкультурного и делового общения.

В результате освоения дисциплины студент должен **владеть навыками**:

- осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии.

Результатом обучения является овладение слушателем следующими **профессиональными компетенциями**:

- Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии (ПК 2)
- Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа (ПК 3)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ПЗ	СРС
1	1. Понятие коммуникации. Этика как учение о человеческих ценностях - Основные понятия этики. - Особенность делового общения	2	1		1
2	2. Виды коммуникации - Вербальные средства коммуникации - Средства коммуникации - Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. - Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения - Цели, функции, виды и уровни общения Невербальная коммуникация	2	1	1	

3	3. Речевая норма и культура речи -Разновидности русского языка. Функциональные стили речи - Устная речь. Ее особенности - Совершенствование навыков устной речи - Совершенствование навыков чтения - Совершенствование навыков слушания - Совершенствование навыков письменной речи.	2	1	0,5	0,5
4	4. Этические формы общения - Этика речевой коммуникации - Этические формы общения	2	1	0,5	0,5
	Промежуточная аттестация: зачет	2		2	
	Всего	10	4	4	2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие кабинета делового общения и культуры речи.

Оборудование и техническое оснащение учебного кабинета:

- компьютерные столы, компьютеры, мультимедийное оборудование;
- (интерактивная доска и видеопроектор), столы и стулья для обучающихся;
- прикладные программы, локальная сеть, подключение к глобальной сети Internet.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет - ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. *Корягина, Н. А.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911>

2. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532126>

3. *Собольников, В. В.* Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

Дополнительные источники:

1. *Бороздина, Г. В.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>

2. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>

3. *Лавриненко, В. Н.* Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531736>

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.urait.ru>

2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционные формы проведения занятий, практикум с использованием информационно-коммуникационных технологий, кейс-технологии.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Педагогический состав: дипломированные специалисты - преподаватели с высшим профессиональным образованием, соответствующим учебной дисциплине.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, а также при проведении промежуточной аттестации.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Форма промежуточного контроля
Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии (ПК 2)	уметь: - устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание - применять технику публичных выступлений - разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий знать: - этику межличностного и делового общения; - правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий.	Форма контроля обучения: зачет
Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа (ПК 3)	уметь: устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание - применять технику публичных выступлений - применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа, демонстрации экспонатов. знать: - этику межличностного общения	Форма контроля обучения: зачет

4.2. Перечень оценочных средств дисциплины «Этика делового общения и культура речи»

Вопросы к зачету по дисциплине:

1. Этика — учение о морали, нравственности.
2. Расскажите о роли Конфуция в формировании этики общения и делового поведения
3. Роль философов античности в формировании этики общения и делового поведения
4. Какова роль делового общения в вашей профессиональной деятельности?
5. Средства коммуникации
6. Функции языка
7. Формы и типы речевой коммуникации
8. Виды речевой деятельности
9. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения
10. Язык и общество
11. Общепонятный язык и его разновидности
12. Литературный язык
13. Стили литературного языка
14. Формирование языковых норм
15. Классификация норм языка в соответствии с основными уровнями языка
16. Формирование языковых норм
17. Классификация норм языка в соответствии с основными уровнями языка
18. Типичные ошибки в употреблении грамматических ном
19. Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию.
20. Режиссура выступления.
21. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
22. Слушание публичного выступления
23. Принципы эффективного слушания
24. Умение слушать
25. Умение анализировать содержание
26. Умение слушать критически
27. Техника записи
28. Слушание в ситуации диалога
29. Технология продуцирования письменной речи
30. Письменная речь, ее особенности
31. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи.
32. Особенности составления официально-деловых текстов
33. Протокол
34. Договор
35. Деловые письма
36. Этика и речь
37. Этика и сфера общения
38. Этика и виды речевой деятельности
39. Этика устной речи
40. Этика слушания
41. Золотое правило этики общения
42. Наиболее приемлемые этические нормы и принципы

Демонстрационный вариант теста

1. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да;

б) нет.

2. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) общению;
- 2) деловому общению;
- 3) ролевому общению;
- 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

3. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

4. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

5. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

6. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

7. Э. Берн выделил три способа поведения:

- 1) родитель;
- 2) ребенок;
- 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

8. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

а) коммуникативная сторона общения;

б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения.

9. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

а) от личных особенностей говорящего;

б) от отношения говорящего к слушающему;

в) от ситуации, в которой протекает общение;

г) от отношения слушающего к говорящему;

д) от личных особенностей слушающего;

е) все позиции верны;

ж) все позиции неверны.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения;

2) интерактивной стороне общения;

3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

11. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

12. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация;

2) эмпатия;

3) аттракция;

4) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постановки себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

Ответы:

1	2	3	4	5	6	7	8
а	1-а, 2-г, 3-в, 4-б	а, в	в, д	б	в, г	1-б, 2-в, 3-а	а
9	10	11	12				
е	2-а, 1-б, 3-в	в, г	а-2, б-3, в-1, г-4				

4.3. Критерии оценивания

Система оценивания выполнения тестирования

За каждый правильный ответ в заданиях 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11 присваивается 1 балл;

За каждое выбранное верное соответствия в заданиях 2, 7, 10, 12 присваивается 1 балл.

Максимальное количество баллов – 26.

Максимальный балл за выполнение тестирования- 26 баллов.

Отметка по пятибалльной шкале	«2»	«3»	«4»	«5»
Суммарный балл	менее 13 баллов (менее 50%)	14-18 баллов (51-70%)	19-22 баллов (71-85%)	23-26 баллов (86-100%)

Оценка зачета выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - слушатель показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – слушатель показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – слушатель понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» слушатель имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.