

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 11:07:47

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e5957

1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические рекомендации

По организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
**«ПРАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ
НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ»**
для студентов направления подготовки 43.03.01 - Сервис

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Введение	5
2.	Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Практика профессиональной коммуникации на русском языке»	6
3.	Технологическая карта самостоятельной работы студента	7
4.	Самостоятельное изучение теоретического материала	8
5.	Комплект разноуровневых заданий	8
6.	Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним	10
7.	Рекомендуемая литература и интернет-ресурсы	13

1. Введение

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студента).

Самостоятельная работа студента является важным видом учебной и научной деятельности студента. Федеральным государственным образовательным стандартом предусматривается значительный объем времени из общей трудоемкости дисциплины на самостоятельную работу. В связи с этим, обучение включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

Концепцией модернизации российского образования определены основные задачи профессионального образования – подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных областях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности.

Решение этих задач невозможно без повышения роли самостоятельной работы студентов над учебным материалом, усиления ответственности преподавателей за развитие навыков самостоятельной работы, за стимулирование профессионального роста студентов, воспитание творческой активности и инициативы.

Самостоятельная работа студента предполагает, прежде всего, его научно-исследовательскую и практическую деятельность, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят к самостоятельному выполнению профессиональных задач. Конечной целью самостоятельной работы является организация самостоятельной познавательной деятельности, формирование умения самостоятельно анализировать информацию, выделять главное и второстепенное. Сформированные компетенции проверяются на зачете по модулю, организованным особым образом.

Целью учебного пособия является формирование универсальной компетенции УК-4 будущего бакалавра.

Задачами учебного курса являются:

1. Сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации.
2. Сформировать у студентов знания в области теории речевого воздействия.
3. Сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации.
4. Сформировать компетенции в практической области речевого воздействия.

Знания, полученные в ходе освоения дисциплины, применяются при написании выпускной квалификационной работы, при прохождении преддипломной практики, а также в дальнейшем профессиональном использовании языковых средств в соответствии с целью и ситуацией общения и на событийной, и, что более важно, на конвенциональных уровнях общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;

- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;

- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

2. **Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Практика профессиональной коммуникации на русском языке»**

Самостоятельная работа проводится в виде собеседования (круглых столов), выполнения разноуровневых заданий. Основной целью этих видов самостоятельной работы является улучшение профессиональной подготовки специалистов высшей квалификации, направленное на формирование действенной системы фундаментальных и профессиональных знаний, умений и навыков, которые они могли бы свободно и самостоятельно применять в практической деятельности.

В ходе организации самостоятельной работы решаются следующие задачи:

- углублять и расширять их профессиональные знания;
- формировать у них интерес к учебно-познавательной деятельности;
- научить студентов овладевать приемами процесса познания;

- развивать у них самостоятельность, активность, ответственность;
- развивать познавательные способности будущих специалистов.

В ходе постановки целей и задач необходимо учитывать, что их выполнение направлено не только на формирование общеучебных умений и навыков, но и определяется рамками данной предметной области.

При организации самостоятельной работы по дисциплине формируются следующие компетенции:

Код	Формулировка:
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

3. Технологическая карта самостоятельной работы студента

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
1 семестр						
УК-4	Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины, написание конспектов.	Конспекты	Собеседование, проверка конспектов	4,05	0,45	4,5
УК-4	Выполнение разноуровневых заданий по теме № 2	Разноуровневые задания	Собеседование	4,05	0,45	4,5
УК-4	Выполнение контрольной работы по теме №9	Контрольная работа	Собеседование	5,4	0,6	6
УК-4	Подготовка к «Круглым столам» по темам №№ 5, 13, 18	Конспекты	Собеседование	5,4	0,6	6
УК-4	Подготовка к практическим занятиям по темам №№ 1–18	Конспекты	Собеседование, проверка конспектов	5,4	0,6	6
Итого за 1 семестр				24,3	2,7	27
Итого				24,3	2,7	27

4. Самостоятельное изучение теоретического материала

№	Виды самостоятельной	Рекомендуемые источники информации
---	----------------------	------------------------------------

п/п	работы	(№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины, написание конспектов.	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
2.	Выполнение разноуровневых заданий по теме № 2	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
3.	Подготовка к «Круглым столам» по темам №№ 5,13, 18	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
4.	Подготовка к практическим занятиям по темам №№ 1–18	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5

5. Комплект разноуровневых заданий

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

- Правильно составьте библиографическое описание следующих книг, статей:*
 - История Красоты под ред. У. Эко; перевод с итал. А.А. Сабашниковой. Москва: Слово 2005, 440 с.
 - Хейне П. Экономический образ мышления М Изд-во «Новости» 1991. 704 с.
 - Колесникова Л.Н. Риторическая личность Журнал «Мир русского слова», Санкт-Петербург, 2013, № 2, 29-33 с.
 - Русский ассоциативный словарь в 2 томах. Том 1. /Ю.Н. Караулов, Г.А. Черкасова, Н.В. Уфимцева, Ю.А. Сорокин, Е.Ф. Тарасов. М, Астрель, 2002. – 784 с.
- Прочитайте фрагменты, в которых цитаты оформлены неправильно. Найдите и исправьте ошибки.*
 - Тайна личности была бы нарушена, а вместе с ней нарушена и свобода самоопределения личности. Между тем «Все духовное и великое возникает в жизни – таинственным образом из себя самого и через самого себя... Так воспламеняется любовь; так человек молится; так творится искусство; так строится наука; так преодолеваются духовные кризисы; так крепнет духовный характер человека; так совершаются героические поступки». (В источнике: «Все духовное...».)
 - Акцент на любви рассматривается в этой связи как фактор установления тоталитаризма и авторитаризма. Именно так рассуждает автор, который, в частности, пишет: «любить человека – значит желать сделать его счастливым. Однако из всех политических идеалов те, которыми вдохновляются стремления сделать человека счастливым, пожалуй, наиболее опасны». (В источнике: «Любить человека...».)
 - Вл. Соловьев, определяя достоинство личности, пишет, что: «Никакой человек ни при каких условиях и ни по какой причине не может рассматриваться как только средство... - он не может быть только средством или орудием ни для блага другого лица, ни для блага целого класса, ни, наконец, для так называемого общего блага». (В источнике: «Никакой человек...».)
- Составьте описание:*

А. Книги по вашей специальности.

Б. Статьи по вашей специальности.

4. *Найдите и исправьте недочеты и ошибки в оформлении библиографических ссылок (внутритекстовых и подстрочных).*

1. По А. Вежбицкой, «комментатором текста может быть и сам автор». (Вежбицкая 1978: 404.)

(Правильное оформление может быть и таким: (Вежбицкая, с. 404), или (Вежбицкая; 404), или [1; 404] и др.)

2. Н.В. Гоголь прямо заявляет: «Многое в истории разрешает география» [Гоголь: 45]. Та же мысль высказана в статье «О преподавании всеобщей истории»: «География должна разгадать многое, без нее неизъяснимое в истории» (Гоголь: 27). (Обратите внимание на повторную ссылку. Какие слова должны приводиться вместо фамилии во втором случае?)

3. Сравните указание на приоритет синтагматики при восприятии музыки (здесь Якобсон цитирует музыковеда Леонарда Мейера): «Внутри контекста отдельного музыкального стиля один тон или группа тонов указывают – или ведут опытного слушателя к тому, чтобы он мог ожидать, появление другого тона или группы тонов, предсказуемых на более или менее определенной точке музыкального континуума» (Якобсон 1996, 159). (Обратите внимание на цитирование не по первоисточнику.)

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он выполнил все задания творческого уровня; владеет начальными навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он выполнил задания реконструктивного уровня; показал знания по ведению письменной научной и официально-деловой коммуникации.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он выполнил задания репродуктивного уровня.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не выполнил задания.

Процедура проведения контрольного мероприятия: письменная работа.

Структура заданий позволяет проверить способность использовать для решения коммуникативных задач начальные знания по научной коммуникации и по составлению деловых документов, способность решать стандартные задачи начальной профессиональной коммуникативной деятельности, способность применять модели коммуникации в различных ситуациях общения. Предлагаемые студенту задания позволяют проверить уровень сформированности компетенции УК-4.

При подготовке к ответам студенту предоставляется право использовать справочный материал, данный на лекциях и практических занятиях (см. в рабочей программе).

При проверке задания оцениваются навыки составления библиографического аппарата научного произведения, навыки цитирования и оформления ссылок, навыки составления деловых документов, а также способность применять модели коммуникации в ситуациях профессионального общения.

6. Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним

Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса

Базовый уровень

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.

2. Сходства и различия понятий «коммуникативный процесс» и «коммуникационный процесс».
3. Определение коммуникационного процесса.
4. Структурные модели коммуникации.
5. Особенности структурных компонентов коммуникации в различных коммуникативных процессах.
6. Достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации.
7. Специфика двухканальной модели речевой коммуникации.

Повышенный уровень

1. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
2. Требования, предъявляемые к источнику сообщения (коммуникатору).
3. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.
4. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
5. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.
6. Аудитория как объект информационного воздействия.
7. Аргументация в коммуникативном процессе.

Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации

Базовый уровень

1. Основные понятия об этикете.
2. Этикет в деловом общении.
3. Этикетные формулы в деловом общении.

Повышенный уровень

1. Правила приветствия в деловом общении.
2. Этикет ведения телефонных разговоров.
3. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
4. Психологические детерминанты имиджа делового человека.

Тема 18. Межкультурная коммуникация

Базовый уровень.

1. История и причины возникновения межкультурной коммуникации.
2. Понятие культуры и основные ее определения.
3. Социализация.
4. Инкультурация.
5. Культура и поведение.
6. Культурные нормы.
7. Культурные ценности.

Повышенный уровень

1. Явление культурного шока, его симптомы и способы преодоления.
2. Понятие и сущность предрассудка. Типы предрассудков.
3. Сущность и основные формы аккультурации.
4. Ассимиляция как одна из стратегий аккультурации. Виды ассимиляции.

Критерии оценивания компетенций:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует глубокое и систематическое знание программного материала по данной теме; отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом,

научным языком и терминологией теории литературы; логически корректно и убедительно излагает ответ.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует знание узловых проблем курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа; в целом логически корректно, но не всегда точно и аргументировано излагает ответ.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы; испытывает затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; не всегда логически определенно и последовательно излагает ответ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует незнание, либо отрывочное представление об учебно-программном материале; отсутствует последовательный ответ на поставленный вопрос.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя три этапа: подготовительный, дискуссионный и завершающий (постдискуссионный).

Подготовительный этап включает: выбор проблемы (проблема должна быть острой, актуальной, имеющей различные пути решения). Выбранная для обсуждения проблема может носить междисциплинарный характер, она должна представлять практический интерес для аудитории с точки зрения развития профессиональных компетенций; подбор модератора (модератор руководит «круглым столом», поэтому должен на высоком уровне владеть искусством создания доверительной атмосферы и поддержания дискуссии, а также методом наращивания информации); подбор дискуссионных, состав участников «круглого стола» может быть расширен путем привлечения представителей других студенческих групп; подготовка сценария (проведение «круглого стола» по заранее спланированному сценарию позволяет избежать спонтанности и хаотичности в работе «круглого стола»).

Сценарий предполагает:

- определение понятийного аппарата (тезауруса);
- краткую содержательную вступительную речь модератора, в которой объявляется тема и спектр затрагиваемых в ее рамках проблем, контекст желаемого обсуждения;
- перечень вопросов дискуссионного характера (до 15 формулировок);
- разработку «домашних заготовок» ответов, подчас противоречивых и неординарных с использованием репрезентативной выборки информации;
- заключительную речь модератора;

Кроме того к подготовительному этапу следует отнести: оснащение помещения стандартным оборудованием (аудио-, видеотехникой), а также мультимедийными средствами с целью поддержания деловой и творческой атмосферы; консультирование участников (позволяет выработать у большинства участников определенные убеждения, которые в дальнейшем будут ими отстаиваться); подготовка необходимых материалов (на бумажном или электронном носителях): это могут быть статистические данные, материалы экспресс-опроса, проведенного анализа имеющейся информации с целью обеспечения участников и слушателей «круглого стола»

Дискуссионный этап состоит из: выступления модератора, в котором дается определение проблем и понятийного аппарата (тезауруса), устанавливается регламент, правила общей технологии занятия в форме «круглого стола» и информирование об общих правилах коммуникации. Ведущий должен действовать директивно, жестко ограничивая во времени участников «круглого стола».

Дискуссионный этап предполагает:

проведения «информационной атаки»: участники высказываются в определенном порядке, оперируя убедительными фактами, иллюстрирующими современное состояние проблемы;

выступления диспутантов и выявления существующих мнений на поставленные вопросы, акцентирования внимания на оригинальные идеи. С целью поддержания остроты дискуссии рекомендуется формулировать дополнительные вопросы;

ответов на дискуссионные вопросы;

подведения модератором мини-итогов по выступлениям и дискуссии: формулирование основных выводов о причинах и характере разногласий по исследуемой проблеме, способах их преодоления, о системе мер решения данной проблемы.

Завершающий (постдискуссионный) этап включает: подведение заключительных итогов ведущим; выработку рекомендаций или решений; установление общих результатов проводимого мероприятия.

Методика проведения Круглого стола.

Круглый стол открывает ведущий. Он представляет участников дискуссии, направляет её ход, следит за регламентом, который определяется в начале обсуждения, обобщает итоги, суммирует конструктивные предложения. Обсуждение в рамках Круглого стола должно носить конструктивный характер, не должно сводиться, с одной стороны, только к отчетам о проделанной работе, а с другой, - только к критическим выступлениям. Сообщения должны быть краткими, не более 10-12 минут. В конце Круглого стола подводятся его итоги, выставляются оценки участникам дискуссии.

Варианты проведения «круглых столов»:

Первый вариант - участники выступают с докладами, затем проводится их обсуждение. При этом ведущий принимает в заседании относительно скромное участие - распределяет время выступлений, предоставляет слово участникам обсуждения.

Второй вариант - ведущий интервьюирует участников Круглого стола или выдвигает тезисы для обсуждения. В этом случае он следит за тем, чтобы высказались все участники, «держит» ход обсуждения в русле главной проблемы, ради которой организована встреча за «круглым столом». Такой способ проведения Круглого стола вызывает большой интерес у аудитории. Но он требует от ведущего большого мастерства и глубокого знания «нюансов» обсуждаемой проблемы.

Третий вариант «методические посиделки». Организация такого круглого стола имеет свои особенности. Для обсуждения предлагаются вопросы, существенные для решения каких-то ключевых задач учебно-воспитательного процесса. Тема обсуждения заранее не объявляется. В этом случае мастерство ведущего Круглого стола заключается в том, чтобы в непринужденной обстановке вызвать слушателей на откровенный разговор по обсуждаемому вопросу и подвести их к определенным выводам. Целью таких «посиделок» является формирование правильной точки зрения по определенной проблеме; создание благоприятного психологического климата в данной группе слушателей.

Четвертый вариант - «методический диалог». В рамках такой формы Круглого стола слушатели заранее знакомятся с темой обсуждения, получают теоретическое домашнее задание. Методический диалог ведется по определенной проблеме между ведущим и слушателями или между группами слушателей. Движущей силой диалога является культура общения и активность слушателей. Большое значение имеет общая эмоциональная атмосфера, которая позволяет вызвать чувство внутреннего единства. В заключение делается вывод по теме, принимается решение о дальнейших совместных действиях.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: УК-4. Принципиальным отличием заданий базового уровня от повышенного является уровень сложности вопросов: вопросы и задания базового уровня предполагают освоение опорного материала по каждой теме, решение стандартных учебно-практических и

учебно-познавательных задач; вопросы и задания повышенного уровня расширяют и углубляют опорный материал., требуют умения работать в новой, незнакомой ситуации.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо: ознакомиться заранее (за неделю до проведения) с вопросами Круглого стола; подобрать материал, необходимый для развернутых ответов на каждый вопрос; четко отработать все этапы Круглого стола.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования: подготовленным конспектом, справочными материалами по заданной теме.

При проверке задания, оцениваются: глубина выбранного по теме материала, полнота ответа на дискуссионные вопросы Круглого стола, владение материалом, активность участия в обсуждении вопросов Круглого стола, самостоятельность суждений, логичность выводов.

7. Рекомендуемая литература и интернет-ресурсы

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 48 с. — 978-5-7996-1454-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 118 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. — 274 с. — 978-5-9614-0849-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. — 312 с. — 978-5-7779-1974-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 162 с. — 978-5-4486-0182-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>

4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. — 277 с. — 978-5-98238-028-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. — Ставрополь, СКФУ, 2021. — 14 с. (рукопись).
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. — Ставрополь, СКФУ, 2021. — 145 с. (рукопись).

Словари

1. Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов / О.С. Ахманова. — М.: Едиториал УРСС, 2007. — 567с.
2. Большой толковый словарь русского языка /Гл. ред. С.А. Кузнецов. — СПб.: Норинт, 2010. — 1536 с.
3. Большой орфоэпический словарь / Сост. Е.Н. Зубкова. — М.: ООО «Дом Славянской книги», 2012. — 928 с.
4. Культура русской речи: энциклопедический словарь-справочник/ Под ред. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева; РАН. Ин-т русского языка им. В.В. Виноградова. — М.:Флинта ; Наука,2003. — 840 с.
5. Ожегов С.И. Словарь русского языка /С.И. Ожегов; под ред. Н.Ю. Шведовой. — М.: Флинта:Наука, 2008. — 797с.
6. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов /Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. — М.: Астрель: АСТ, 2009. — 624с.
7. Русский язык: Энциклопедия /Под ред. Ю.Н. Караулова. — М.: Большая Российская энциклопедия, 2008. — 704с.
8. Словарь иностранных слов и выражений / Авт.-сост. Е. С. Зенович. — М.: АСТ: Олимп, 2006. — 784с.
9. Словарь иностранных слов. — Мн.: Современный литератор.2006. — 608с.
10. Стилистический энциклопедический словарь русского языка /Под ред. М.Н. Кожинной. — М.: Флинта: Наука, 2008. — 696с.

Интернет-ресурсы:

1. Громова Н.М. Межкультурное деловое общение в сфере межнационального сотрудничества - <http://www.hrm.ru/db/hrm/8A8E2523CF40A84DC3256B8E00471D1E/category.html>
2. Коренева А.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие. - М.: Флинта, 2012. [Электронный ресурс] <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933&sr=1>
3. Пугачёв И.А., Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Царёва Н.Ю. Практикум по русскому языку и культуре речи: учебное пособие - М.: Российский университет дружбы народов, 2013. [Электронный ресурс] - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226491&sr=1>
4. Филиппова Л.С., Филиппов В.А. Русский язык и культура речи // Российский образовательный портал: www.distance.ru/4stud/umk/russian/russian.html
5. Форум по проблемам межкультурной коммуникации <http://www.kwintessential.co.uk/intercultural-forum/index.php>