

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 04.06.2026 12:06:09

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по учебной работе  
Пятигорского института (филиал) СКФУ,  
канд. экон. наук, доцент  
Н.В. Данченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

|                          |                                                                   |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Направление подготовки   | 43.04.02 Туризм                                                   |
| Направленность (профиль) | Инновационные технологии в гостиничном и<br>туристическом бизнесе |
| Год начала обучения      | 2026                                                              |
| Форма обучения           | очная                                                             |
| Реализуется в семестре   | 1                                                                 |

**Разработано**

канд. филол. наук, доцент,  
доцент кафедры ЛиМК Лукова Н.В.

Пятигорск, 2026 г.

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» является изучение видов и форм коммуникативной деятельности, способов ее осуществления в сфере профессиональной коммуникации.

**Задачи** освоения дисциплины:

- совершенствование всех видов речевой деятельности;
- развитие навыков делового общения;
- формирование умения использовать психологические механизмы взаимодействия людей.

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» относится к дисциплинам обязательной части.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код, формулировка компетенции                                                                                                                                    | Код, формулировка индикатора                                                                        | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | ИД-1 УК-4 Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации            | Способен к целесообразному выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных средств взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на русском языке в зависимости от условий общения. Применяет эффективные коммуникативные технологии в сфере профессионального общения. Использует психологические механизмы взаимодействия людей. |
|                                                                                                                                                                  | ИД-2 УК-4 Подготавливает документы, отчёты, ведет переписку на государственном и иностранном языках | Владеет нормами литературного языка для эффективной профессиональной коммуникации в устной и письменной формах. Владеет навыком документального оформления официально-                                                                                                                                                                                             |

|  |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                    | деловых отношений, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем.                                                                                                                                                                                                                   |
|  | ИД-3 УК-4 Выявляет особенности профессиональной деятельности в условиях межкультурной коммуникации | Способен к выбору языковых средств, обслуживающих сферу научной и проектной деятельности. Использует знания языковых особенностей научного стиля изложения материала. Владеет навыком презентации научных идей в рамках публичного выступления. Композиционно правильно организует речь, наполняет воздействующей аргументацией. |

#### 4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля \*

|                                                     |                       |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|
| Объем занятий: всего: 3 з.е., 108 акад. ч.          | ОФО,<br>в акад. часах |
| <b>Контактная работа:</b>                           | <b>18</b>             |
| Лекции/из них практическая подготовка               | -                     |
| Лабораторных работ/из них практическая подготовка   | -                     |
| Практических занятий/из них практическая подготовка | 18                    |
| <b>Самостоятельная работа</b>                       | <b>90</b>             |
| <b>Формы контроля</b>                               |                       |
| Зачет с оценкой                                     |                       |

\* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

## 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

| №                                                                                   | Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Формируемые компетенции, индикаторы | очная форма                                                                                   |                      |                     |                               | Формы текущего контроля успеваемости |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     | Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов |                      |                     | Самостоятельная работа, часов |                                      |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     | Лекции                                                                                        | Практические занятия | Лабораторные работы |                               |                                      |
| <b>Раздел 1. Коммуникативные технологии в профессиональной сфере</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |                                                                                               |                      |                     |                               |                                      |
| 1                                                                                   | <b>Профессиональная коммуникация как механизм взаимодействия в сфере деловых отношений</b><br>Сущность речевой коммуникации, ее модель. Функции речевой коммуникации. Виды коммуникации. Составляющие компоненты успешной речевой коммуникации. Речевой подтекст. Метаязык.                                                                                                                                                               | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3        | -                                                                                             | 2                    | -                   | 10                            | тест                                 |
| 2                                                                                   | <b>Виды речевой деятельности. Вербальная и невербальная коммуникация</b><br>Характеристика видов речевой деятельности. Совершенствование навыков устной речи. Техника речи. Невербальные средства общения. Значение мимики и позы в процессе делового общения. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации. Как распознать обман собеседника по невербальным средствам общения. Невербальные средства общения у разных народов. | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3        | -                                                                                             | 2                    | -                   | 10                            | собеседование                        |
| <b>Раздел 2. Психология личности: ее значение в сфере профессионального общения</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |                                                                                               |                      |                     |                               |                                      |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              |   |   |   |    |               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---|---|---|----|---------------|
| 3                                     | <b>Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации</b><br>Основные типы коммуникабельности людей. Эго-состояния и речевое общение. Женский и мужской тип речи. Зоны общения. Расстановка мебели в кабинете. Повышение статуса человека за счет манипуляций с креслом.                                                                                                       | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3 | - | 2 | - | 10 | тест          |
| 4                                     | <b>Основы межкультурной коммуникации</b><br>Национальные особенности и их влияние на профессиональную коммуникацию. Национальное и межнациональное общение: Япония, Китай, Германия, Италия, Франция, США, Россия. Особенности ведения переговоров представителей ... с представителями ... (страны – по выбору студента).                                                             | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3 | - | 2 | - | 10 | собеседование |
| 5                                     | <b>Деловой этикет в профессиональной коммуникации</b><br>Основы делового этикета. Этикетные формулы деловой коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                              | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3 | - | 2 | - | 10 | тест          |
| 6                                     | <b>Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде.</b><br>Классификация конфликтов. Стадии и структура конфликта. Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения.                                                                                                                                                                  | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3 | - | 2 | - | 10 | собеседование |
| <b>Раздел 3. Деловая коммуникация</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              |   |   |   |    |               |
| 7                                     | <b>Типичные коммуникативные ситуации</b><br>Деловая беседа: структура деловой беседы. Факторы успеха деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании. Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало и завершение переговоров. | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3 | - | 2 | - | 10 | тест          |
| 8                                     | <b>Ведение переговоров. Организация совещаний</b><br>Специфика подготовки к переговорам; их начало и завершение. Способы взаимодействия на переговорах.                                                                                                                                                                                                                                | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3 | - | 2 | - | 10 | собеседование |

|   |                                                                                                                                                                                                                          |                              |   |           |   |           |      |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---|-----------|---|-----------|------|
| 9 | <b>Официально-деловая письменная речь</b><br>Письменные коммуникации. Виды официально-деловых текстов. Деловое письмо: структура, стилистика. Отчеты, предложения и их разновидности. Резюме: типы и правила оставления. | УК-4<br>ид-1<br>ид-2<br>ид-3 | - | 2         | - | 10        | тест |
|   | <b>ИТОГО за 1 семестр</b>                                                                                                                                                                                                |                              | - | <b>18</b> | - | <b>90</b> |      |
|   | <b>ИТОГО</b>                                                                                                                                                                                                             |                              | - | <b>18</b> | - | <b>90</b> |      |

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### **8.1.1. Перечень основной литературы:**

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

#### **8.1.2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Коробейникова, А.А. Речевая служебная культура: практикум / А.А. Коробейникова; Министерство образования и науки Российской Федерации. – Оренбург : ОГУ, 2015. – 172 с.: табл. – ISBN 978-5-7410-1181-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330545>

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>.

## **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере».

2. Методические указания по организации и проведению самостоятельной работы студентов по дисциплине «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере».

## **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. <http://www.gramota.ru> – справочно-информационный портал «Русский язык»

### **Электронные библиотечные системы:**

1. <http://www.iprbookshop.ru>

2. <http://www.biblioclub.ru>

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Использование информационных справочных систем не предусмотрено.

Программное обеспечение:

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Альт Рабочая станция 10          |
| 2 | Альт Рабочая станция К           |
| 3 | Альт «Сервер»                    |
| 4 | Пакет офисных программ - Р7-Офис |

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

|                        |                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практические занятия   | Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.                                                                             |
| Самостоятельная работа | Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде. |

## **11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
  - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
  - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
  - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников

образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения – время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения – авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН «О направлении методических рекомендаций»).

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (**МТС-Линк**), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде.