



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом Института
Сервисных технологий

Протокол № 10 от 24.02.2021
с изм. Протокол № 11 от 16.04.2021
с изм. Протокол № 14 от 30.06.2021
с изм. Протокол № 3 от 20.10.2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)**

ДУД.01.03 КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**основной образовательной программы среднего профессионального образования –
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: 38.02.07 Банковское дело
Квалификация: *специалист банковского дела*
год начала подготовки: 2021**

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>К.ф.н., доцент Лабикова Р.Н.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ПССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Баранова А.А.</i>



СОДЕРЖАНИЕ	3
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	23
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	24



1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена.

Дисциплина ориентирована на ознакомление студентов с основами культуры речи и делового общения. В ходе изучения дисциплины будут рассмотрены вопросы делового общения, раскрытие их значения и роли в управленческой деятельности, вопросы специфики ведения деловых переговоров, совещаний, особенностей публичного выступления. Студент познакомится с основами конфликтологии, научится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них. При этом в период освоения культуры речи и делового общения будут рассмотрены вопросы международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Программа учебной дисциплины может быть использована другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего общего образования. Рабочая программа дисциплины может использоваться для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ФГОС СПО

Учебная дисциплина «Культура речи и делового общения» является составной частью дисциплин учебного плана. Учебная дисциплина изучается в общеобразовательном цикле учебного плана ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования (ППССЗ).

В учебном плане ППССЗ учебная дисциплина «Культура речи и делового общения» входит в состав дополнительных дисциплин общеобразовательного цикла, формируемых из обязательных предметных областей ФГОС среднего общего образования специальностей СПО соответствующего профиля профессионального образования.

1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая цель дисциплины – способствовать повышению уровня культуры



владения современным русским языком, нормами речевого и делового общения.

В связи с этим содержание программы учебной дисциплины «Культура речи и делового общения» направлено на достижение следующих **целей**:

- совершенствование умений обучающихся осмысливать закономерности языка, правильно, стилистически верно использовать языковые единицы в устной и письменной речи в разных речевых ситуациях;
- дальнейшее развитие и совершенствование способности и готовности к речевому деловому взаимодействию и социальной адаптации.

Главными **задачами** реализации программы дисциплины являются:

- овладение умением в развернутых аргументированных устных и письменных высказываниях владением использованием различных стилей и жанров;
- овладение навыками общения в различных деловых и социально значимых ситуациях общения.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Культура речи и делового общения как средство познания действительности обеспечивает развитие интеллектуальных и практических способностей обучающихся, развивает их абстрактное мышление, память и воображение, формирует навыки самостоятельной учебной деятельности, самообразования и самореализации личности.

Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе (2 семестр) и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: 1) занятия лекционного типа, в том числе лекции-презентации, лекции-диалоги. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне.

2) Практические занятия. Практические занятия являются аудиторными и проводятся в форме ситуационно-ролевых игр, в форме деловых игр, коммуникативных упражнений, круглого стола, решения ситуационных задач, тренингов, работы в малых группах, в форме индивидуальной работы обучающихся.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение содержания учебной дисциплины «Культура речи и делового общения» обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:



ЛИЧНОСТНЫХ:

- воспитание уважения к русскому языку, осознание связи языка и культуры делового общения;
- способность к речевому самоконтролю; оцениванию устных и письменных высказываний с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;
- готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
- способность к самооценке на основе наблюдения за собственной речью, потребность речевого самосовершенствования в процессе делового общения;

ПРЕДМЕТНЫХ:

- владение всеми видами речевой деятельности: аудированием, чтением (пониманием), говорением, письмом;
- владение языковыми средствами в период делового общения — умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;
- овладение нормами речевого поведения в различных ситуациях межличностного и межкультурного делового общения;

В процессе освоения дисциплины студенты приобретут:

Знание:

- языковых норм литературного языка,
- основ культуры речи,
- орфоэпических, лексических, грамматических и пунктуационных норм речевого делового поведения,
- правил делового общения.

Умение:

- определять требования к культуре речи и деловому общению,
- правильно применять в практике делового общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка.
- применять знания правил делового общения в различных ситуациях



СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем (в часах) общеобразовательной учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
Лекции/уроки	23
Практические	23



2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. КУЛЬТУРА РЕЧИ И РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ			
Тема 1. Теория речевой коммуникации. Этический аспект речевой коммуникации.	Содержание учебного материала лекций, уроков	<i>1</i>	
	Лекция/Урок №1.1 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕОРИИ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ 1.Коммуникация. Язык и речь 2.Основные функции языка. Их специфика 3.Основные формы и типы речевой коммуникации	<i>1</i>	
	Лекция/Урок № 1.2. ЭТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ 1. Этические нормы и достоинства речи 2. Золотое правило этики общения.	<i>1</i>	
	Практическое занятие № 1. ТЕОРИЯ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ ЭТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ 1.Коммуникация. Язык и речь/ 2.Основные функции языка. Их специфика 3.Основные формы и типы речевой коммуникации 4. Этические нормы и достоинства речи 5. Золотое правило этики общения.	<i>2</i>	<i>2</i>
	<i>Самостоятельная работа обучающихся. Изучение особенностей построения текста разных функциональных типов. Работа со словарями в библиотеке Подготовка творческих заданий, докладов, рефератов, конспектов, сообщений, творческих работ с использованием информационных технологий</i>		
Тема 2. Устная речь и коммуникация	Содержание учебного материала лекций, уроков	<i>2</i>	



	Лекция/Урок № 2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ УСТНОЙ РЕЧИ 1. Разговорная речь. Признаки и особенности 2. Мастерство устной монологической речи. 3. Диалог. Перечислите виды диалогов 4. Переговоры. Путь к согласию в диалоге		
	Практическое занятие № 2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ УСТНОЙ РЕЧИ 1. Разговорная речь. Признаки и особенности 2. Мастерство устной монологической речи. 3. Диалог. Перечислите виды диалогов 4. Переговоры. Путь к согласию в диалоге	2	2
	Самостоятельная работа <i>Подготовка публичной речи. Особенности построения публичного выступления. Соединение в тексте различных типов речи.</i>		
Тема 3. Совершенствование навыков слушания	Содержание учебного материала лекций, уроков	2	
	Лекция/Урок № 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ СЛУШАНИЯ 1. Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию. 2. Принципы эффективного слушания публичного выступления 3. Умение слушать. 4. Слушание в ситуации диалога		
	Практическое занятие № 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ СЛУШАНИЯ 1. Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию. 2. Принципы эффективного слушания публичного выступления 3. Умение слушать. 4. Слушание в ситуации диалога	2	2
	Самостоятельная работа Подготовка публичной речи Соединение в тексте различных типов речи. Лингвостилистический анализ текста. Совершенствование умений и навыков создания текстов разных функционально-смысловых типов, стилей и жанров		



Тема 4. Совершенствование навыков чтения	Лекция/Урок № 4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЧТЕНИЯ 1. Этапы процесса чтения. Способы чтения 2. Недостатки традиционного чтения 3.Способы устранения недостатков чтения 4. Способы фиксации прочитанной информации	2	
	Практическое занятие № 4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЧТЕНИЯ 1. Этапы процесса чтения. Способы чтения 2. Недостатки традиционного чтения 3.Способы устранения недостатков чтения 4. Способы фиксации прочитанной информации	2	2
Тема № 5. Совершенствование навыков деловой письменной речи	Лекция/Урок № 5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ 1. Письменная речь ее особенности 2. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи 3. Официально-деловая письменная речь. Функции официального документа	2	
	Практическое занятие № 5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ 1. Письменная речь ее особенности 2. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи 3. Официально-деловая письменная речь. Функции официального документа	2	2
	<i>Самостоятельная работа. Подготовка деловой документации. Зачетное задание: Составить на себя РЕЗЮМЕ.</i>		
Раздел 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ			
Тема 6 Формы и виды делового общения	Содержание учебного материала лекций, уроков	2	



	Лекция/Урок № 6. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ, ВИДЫ, ФОРМЫ. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА 1. Модель и структура акта общения 2. Функции, виды общения 3. Формы делового общения. Деловая беседа 4. Деловая беседа. Общение за столом. 5. Деловые беседы (переговоры) по телефону		
	Практическое занятие №6. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ, ВИДЫ, ФОРМЫ. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА 1. Модель и структура акта общения 2. Функции, виды общения 3. Формы делового общения. Деловая беседа 4. Деловая беседа. Общение за столом. 5. Деловые беседы (переговоры) по телефону	2	2
Тема 7. Вербальное и невербальное общение	Содержание учебного материала лекций, уроков	2	
	Лекция/Урок № 7. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ. ВЕРБАЛЬНОЕ, НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ 1. Вербальный (речевой) канал общения. 2. Речевая культура в деловом общении 3. Невербальные особенности в процессе делового общения. 4. Жесты, позы. Их роль		
	Практическое занятие №7. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ. ВЕРБАЛЬНОЕ, НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ 1. Вербальный (речевой) канал общения. 2. Речевая культура в деловом общении 3. Невербальные особенности в процессе делового общения. 4. Жесты, позы. Их роль	2	2
	<i>Самостоятельная работа. Сбор материала: фотографии, картинки, видеофайлы и т.п. на примеры невербальной коммуникации</i>		
2Тема 8	Содержание учебного материала лекций, уроков	2	



Конфликт при деловом общении	Лекция/Урок № 8. КОНФЛИКТЫ: ПРИЧИНЫ, ВИДЫ, ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТ, ФУНКЦИИ. ДИНАМИКА КОНФЛИКТА. СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ. 1. Причины конфликтов. 2. Классификация видов конфликтов. 3. Особенность классификации межличностных конфликтов. 4. Типология конфликта: предмет, объект, функции. 5. Динамика конфликта. 6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях		
	Практическое занятие № 8. КОНФЛИКТЫ: ПРИЧИНЫ, ВИДЫ, ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТ, ФУНКЦИИ. ДИНАМИКА КОНФЛИКТА. СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ. 1. Причины конфликтов. 2. Классификация видов конфликтов. 3. Особенность классификации межличностных конфликтов. 4. Типология конфликта: предмет, объект, функции. 5. Динамика конфликта. 6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	2	2
Тема 9. Деловая коммуникация в современном мире	Лекция/Урок № 9. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ 1. Международные принципы профессионально-делового общения 2. Культуры по типу активности 3. Национальные особенности деловых контактов народов мира	2	
	Практическое занятие № 9. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ 1. Международные принципы профессионально-делового общения 2. Культуры по типу активности 3. Национальные особенности деловых контактов народов мира	2	2
Тема 10. Деловые беседы встречи переговоры	Тема № 10. СПЕЦИФИКА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД, ВСТРЕЧ, ПЕРЕГОВОРОВ 1. Ведение деловой беседы 2. Визит вежливости 3. Этика и этикет деловых переговоров 4. Техника ведения деловых переговоров 5. Национальные особенности в ведении деловых переговоров	2	
	Практическое занятие № 10. СПЕЦИФИКА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД, ВСТРЕЧ, ПЕРЕГОВОРОВ 1. Ведение деловой беседы 2. Визит вежливости 3. Этика и этикет деловых	2	3



	переговоров 4. Техника ведения деловых переговоров 5. Национальные особенности в ведении деловых переговоров		
Тема 11. Деловое общение и этикет	Лекция/Урок № 11. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ПРИЕМОМ И ПРЕЗЕНТАЦИЙ 1. Деловые приемы. Их виды 2. Рассадка гостей за столом 3. Характеристика приемов 4. Правила поведения за столом 5. Этикет еды 6. Презентации	2	
	Практическое занятие № 11. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ПРИЕМОМ И ПРЕЗЕНТАЦИЙ 1. Деловые приемы. Их виды 2. Рассадка гостей за столом 3. Характеристика приемов 4. Правила поведения за столом 5. Этикет еды 6. Презентации	3	3
Тема 12. Деловой прием	Лекция/Урок № 12. ТВОРЧЕСКИЙ ПРОЕКТ. «ДЕЛОВОЙ ПРИЕМ В ... СТРАНЕ»	1	3
	<i>Подготовка делового проекта на тему «ДЕЛОВОЙ ПРИЕМ В ... СТРАНЕ», отражающего специфические особенности делового поведения, вербальные и невербальные способы коммуникации в определенной стране. Работа по плану:</i> <ol style="list-style-type: none">1. Встреча и приветствие2. Знакомство3. Имена и титулы. Формальности.4. Вербальные и невербальные нормы общения. Язык тела (руки, ноги и т.д.)5. Предостережения (Следует избегать...)6. Одежда7. Подарки8. Место переговоров (Если Россия, то.... Если своя страна, то...)9. Общение10. Ведение переговоров11. Завершение. Подведение итогов12. Прощание13. Проводы делегации		
	Итого аудиторных часов по дисциплине	44 часа	
	Лекции/ Уроки	23 часа	
	Практические	23 час	
	Дифференцированный зачет		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
 2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
 3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)
- * - самостоятельная работа от которой освобождаются студенты выполняющие индивидуальный проект по дисциплине.
- ** часы самостоятельной работы, отводимые на подготовку индивидуального проекта, при его выполнении.



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению реализации общеобразовательной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного Кабинета русского языка и литературы

Оборудование учебного кабинета:

Учебная мебель, мультимедийное презентационное оборудование, экранно-звуковые пособия, принтер плакаты, доска

3.2.4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Учебно - методическое и информационное обеспечение
Рекомендуемый список литературы
Основная литература

1. Введенская Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник для бакалавров нефилолог. профиля / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 2-е изд., стер. - М. : Кнорус, 2019. - 424 с. - (Бакалавриат)
2. Маслов, В. Г. Культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Маслов. - М.: Флинта, 2017. - 81 с. - 978-5-9765-0919-1. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=58009> .
3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2018. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518222>
4. Рудь, Л. Г. Культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Г. Рудь, И. П. Кудреватых, В. Д. Стариченок. - Минск: Вышэйшая школа, 2018. - 272 с. - 978-985-06-1883-2. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=110083> .
5. Самыгин С.И. Деловое общение : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Антикризисное управление", "Менеджмент организации", "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - М. : Кнорус, 2018. - 436 с. - Библиогр.: С. 429-436
6. Хлюстова, Т. В. Культура речи в официально-деловой сфере [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Хлюстова. - М.: Издательство РГАУ-МСХА, 2019. - 63 с. - 978-5-9675-0404-4. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145041>
7. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М,



НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Дополнительная литература

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=444527>
2. Руднев В.Н., Егоров П.А. Основы этики и эстетики./ Учебное пособие. – М.: КноРус, 2019 Режим доступа <http://www.book.ru/book/916679>

Ресурсы Интернет

Электронно-библиотечная система. Адрес сайта:

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

<http://www.book.ru>

<http://znanium.com>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знание:	Тренин, деловая игра Оценка творческой работы с текстом, написание собственного рассуждения. Оценка тестирования. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: сообщений Оценка составления резюме и др. документов
языковых норм литературного языка	
основ культуры речи	
орфоэпических, лексических, грамматических и пунктуационных норм речевого делового поведения	
правил делового общения	
Умение	Тренин, деловая игра Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы: портфолио, рефератов, работы над проектом
определять требования к культуре речи и деловому общению	
правильно применять в практике делового общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка	
<input type="checkbox"/> применять знания правил делового общения в различных ситуациях	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СК РГУТИС
