

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет физической культуры и спорта

Утверждено

решением ученого совета ННГУ

(протокол от 23.06.2022 г. №6)

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации в рекреации, фитнесе и туризме

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

49.03.03 "Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм"

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

**Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный
туризм**

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения

очная, заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижегород

2022 год

Лист актуализации

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

_____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № __
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № __
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № __
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № __
Зав. кафедрой _____

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01. относится к части формируемой участниками образовательных отношений, дисциплинам по выбору направления подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» и изучается в 8 семестре по очной форме обучения и на 5 курсе по заочной форме обучения.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ПК-5 - Способен планировать, организовывать и контролировать работу персонала организации, осуществляющей деятельность в области рекреации, фитнеса, спорта и туризма	ПК-5.1. Знает: основы планирования и организации работы с персоналом в области рекреации, физической культуры, спорта и туризма ПК-5.2. Умеет: планировать и организовывать деятельность персонала ПК-5.3. Имеет опыт: применения современных инструментов повышения эффективности деятельности работников в области	<i>Знает</i> основы планирования и организации работы с персоналом в области рекреации, физической культуры, спорта и туризма <i>Умеет</i> планировать и организовывать деятельность персонала <i>Владеет</i> опытом применения современных инструментов повышения эффективности деятельности работников в области рекреации, фитнеса, спорта и туризма	<i>Тест</i> <i>Практические задания</i>

	рекреации, фитнеса, спорта и туризма		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает: - основы делового общения, способствующие развитию общей культуры и социализации общества; - основные понятия и терминологию на русском и иностранном языках в области физической культуры и спорта, образования, сферы профессиональной деятельности в соответствии с направленностью образовательной программы; - правила словообразования лексических единиц, правила их сочетаемости и правила употребления в русском и иностранном языках; - правила	<p><i>Знает</i> основы делового общения, способствующие развитию общей культуры и социализации общества;</p> <p><i>Умеет</i> на русском и иностранном языках: - выражать различные коммуникативные намерения (запрос/сообщение информации); - правильно и аргументировано сформулировать свою мысль в устной и письменной форме;</p> <p><i>Владеет</i> деловой коммуникацией, формами профессиональной речи, профессиональной терминологией при проведении учебно-тренировочных занятий по базовым видам спорта и по</p>	<p><i>Практическое задание</i></p> <p><i>Тест</i></p>

	<p>воспроизведения изучаемого материала в категориях основных дидактических единицах иностранного языка в контексте изучаемых тем; - образование основных грамматических конструкций иностранного языка; - нормативные клише иностранного языка, необходимые для письменной речи профессионального характера, основные языковые формы и речевые формулы, служащие для выражения определенных видов намерений, оценок, отношений в профессиональной сфере; - основные термины и понятия в области пропаганды и связи</p>	<p>избранному виду спорта;</p>	
--	---	------------------------------------	--

	<p>с общественностью в сфере ФКиС.</p> <p>УК-4.2. Умеет: на русском и иностранном языках: - выражать различные коммуникативные намерения (запрос/сообщение информации); - правильно и аргументировано сформулировать свою мысль в устной и письменной форме; - пользоваться языковой и контекстуальной догадкой для раскрытия значения незнакомых слов; - вести беседу, целенаправленно обмениваться информацией профессионального характера по определенной теме; - получать общее представление о прочитанном тексте; - определять</p>		
--	--	--	--

	<p>и выделять основную информацию текста;</p> <p>- обобщать изложенные в тексте факты, делать выводы по прочитанному тексту;</p> <p>- определять важность (ценность) информации;</p> <p>- излагать в форме реферата, аннотировать, а также переводить профессионально значимые тексты с иностранного языка на русский и с русского языка на иностранный язык;</p> <p>- описывать и объяснять особенности осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в области пропаганды и связей с общественностью в</p>		
--	--	--	--

	<p>сфере физической культуры и спорта.</p> <p>УК-4.3. Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - деловой коммуникации, владения формами профессиональной речи, профессиональной терминологией при проведении учебно-тренировочных занятий по базовым видам спорта и по избранному виду спорта; - публичной речи (монологическое высказывание по профессиональной тематике: сообщение, доклад, диалогическое высказывание, дискуссия); - аргументированного изложения своих мыслей в письменной форме для подготовки тезисов, рефератов и письменного конспекта; - публичной речи на иностранном языке (монологическое высказывание по общебытовой и профессиональной тематике: сообщение, доклад, диалогическое высказывание, дискуссия); - руководства работой спортивного актива; - организации деятельности волонтеров в области физической 		
--	--	--	--

	культуры и спорта; - публичной защиты результатов собственных научных исследований.		
--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ	___ ЗЕТ	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	72 часов	-	72 часов
в том числе		-	
аудиторные занятия (контактная работа):	33 часов	-	9 часов
- занятия лекционного типа	16 часов		4 часа
- занятия семинарского типа	16 часов		4 часа
самостоятельная работа	39 часов	-	59 часа
КСР	1		1
Промежуточная аттестация – зачет		-	4

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них									Всего					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
				Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная						
Тема 1. Понятие и виды деловых коммуникаций	5	-	4	1	-	0,5	2	-	0,5	-	-	-	3	-	1	2	-	3
Тема 2. Перцептивная сторона общения.	5	-	6	1	-	0,5	2	-	0,5	-	-	-	3	-	1	2	-	5

Тема 3. Общение как коммуникация.	8	-	7	2	-	1	4	-	1	-	-	-	6	-	2	2	-	5
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	8	-	7	2	-	1	4	-	1	-	-	-	6	-	2	2	-	5
Тема 5. Формы деловых коммуникаций в физической культуре и спорте	9	-	7	2	-	1	4	-	1	-	-	-	6	-	2	3	-	5
КСР	1		1															
Промежуточная аттестация - зачет			4															

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

Промежуточная аттестация проходит в традиционных форма (зачет).

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Наименование темы самостоятельной работы (СР)	Кол-во часов (очная/заочная)	Форма контроля СР
Тема 1. Понятие и виды деловых коммуникаций	2/3	Подготовка доклада, подготовка к собеседованию, практические задания.
Тема 2. Перцептивная сторона общения.	2/5	Подготовка доклада, подготовка к собеседованию, самостоятельная работа

		по итогам тем 1-2.
Тема 3. Общение как коммуникация.	2/5	Подготовка доклада, подготовка к собеседованию, практические задания.
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	2/5	Подготовка доклада, подготовка к собеседованию
Тема 5. Формы деловых коммуникаций в физической культуре и спорте	3/5	Подготовка доклада, подготовка к собеседованию, практические задания.

Написание докладов позволяет студентам глубже изучить темы курса, самостоятельно освоить изучаемый материал, пользуясь источниками права, учебными пособиями и научными работами. Тема реферата может назначаться преподавателем в случае неудовлетворительного ответа студента на семинарском занятии либо его пропуска, либо в виде самостоятельной работы обучающего.

Реферат выполняется машинописным способом на бумаге формата А4 объемом не менее 12 страниц.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 6.2.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не

		ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

6.2.1 Контрольные вопросы

<i>Вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Понятие общения.	УК-4
2. Алгоритм общения и его составляющие.	УК-4
3. Отличие деловых коммуникаций от повседневных.	УК-4
4. Функции общения.	УК-4
5. Типы общения.	УК-4
6. Социально-ролевое (ритуальное) общение.	УК-4
7. Стратегии влияния в деловых коммуникациях.	УК-4
8. Особенности убеждения как метода влияния в деловых коммуникациях.	УК-4
9. Особенности внушения как метода влияния в деловых коммуникациях.	УК-4
10. Перцептивная сторона общения.	УК-4
11. Внешние и внутренние факторы аттракции.	УК-4
12. Каузальная атрибуция.	УК-4
13. Общение как коммуникация.	УК-4
14. Основные элементы процесса коммуникации.	УК-4
15. Процесс отражения в коммуникации и его функции.	УК-4
16. Коммуникативные барьеры.	УК-4
17. Вербальная коммуникация.	УК-4
18. Невербальная коммуникация.	УК-4
19. Классификация невербальных средств общения.	УК-4
20. Характеристики вербальной речи.	УК-4
21. Особенности подготовки к выступлению.	ПК-5
22. Каналы восприятия информации и их особенности (визуальный, аудиальный, кинестетический).	УК-4
23. Мышление как канал получения информации.	УК-4
24. Слушание как канал получения информации.	УК-4
25. Информационные технологии как канал получения информации.	ПК-5
26. Переговоры как форма деловой коммуникации, их применение в физической культуре и спорте.	ПК-5
27. Деловая беседа как форма деловой коммуникации, их применение в физической культуре и спорте.	ПК-5

28. Деловое совещание как форма деловой коммуникации, их применение в физической культуре и спорте.	ПК-5
29. Пресс-конференция как форма деловой коммуникации, их применение в физической культуре и спорте.	ПК-5
30. Публичная речь как форма деловой коммуникации, их применение в физической культуре и спорте.	ПК-5
31. Деловая дискуссия как форма деловой коммуникации, их применение в физической культуре и спорте.	ПК-5
32. Деловой спор как форма деловой коммуникации, их применение в физической культуре и спорте.	ПК-5

6.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4 и ПК-5

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Императивное общение - это:

- а) **Авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;**
- б) Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- с) Обеспечение актуализации потенциалов собственного саморазвития каждой из взаимодействующих сторон.

2. Манипулятивное общение - это:

- а) Авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;
- б) **Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;**
- с) Обеспечение актуализации потенциалов собственного саморазвития каждой из взаимодействующих сторон.

3. Процесс коммуникации состоит из следующих этапов:

- а) Этап отправления информации;
- б) Этап получения информации;
- с) Этап обратной связи;
- д) **Все ответы верны.**

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПК-5

1. Убеждение – это:

- а) Оказание влияния на сознание личности или группы людей, основанное на осознанном восприятии информации;
- б) Оказание влияния на сознание личности или группы людей, основанное на неосознанном восприятии информации;
- с) **Логически аргументированное воздействие на рациональную сферу сознания людей.**

2. Внушение – это:

- a) Оказание влияния на сознание личности или группы людей, основанное на осознанном восприятии информации;
- b) **Оказание влияния на сознание личности или группы людей, основанное на неосознанном восприятии информации;**
- c) Логически аргументированное воздействие на рациональную сферу сознания людей.

3. Выделяют следующие формы деловых коммуникаций в физической культуре и спорте:

- a) Деловая беседа;
- b) Переговоры;
- c) Деловое совещание;
- d) Пресс-конференция;
- e) Публичная речь;
- f) Деловая дискуссия;
- g) Деловой спор;
- h) **Все ответы верны.**

6.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенций УК-4 и ПК-5

Типовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Практическое упражнение «Коммуникационные барьеры»

Задание. Проанализируйте приведенные в табл. помехи при общении.

Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Таблица. Помехи и барьеры

Помехи	Барьер
1. Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2. Фильтрация информации	
3. Жаргон, используемый в рабочей группе	
4. Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5. Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.:	
6. Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7. Расстояние между общающимися более 50 м	
8. Психологическая несовместимость общающихся	
9. Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10. Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11. Неумение слушать собеседника	
12. Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

2. Практическое упражнение «Цели и виды коммуникаций»

Задание. Проанализируйте приведенные в табл. цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

Таблица. Цели и виды коммуникаций

Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1. Постановка задач исполнителям	
2. Координация работ подразделений аппарата управления	
3. Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4. Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5. Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6. Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7. Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	
8. Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9. Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
10. Обмен информацией	
11. Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
12. Инструктирование по выполнению работы	
13. Разрешение внутригрупповых конфликтов	
14. Повышение оперативности решения проблем	

3. Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций»

Задание. Проанализируйте перечисленные в табл. виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

Таблица. Виды информации и виды коммуникации

Виды информации	Виды коммуникаций
1. Информация о бюджете организации	
2. Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом	
3. Информация о предстоящих изменениях в составе акционеров	
4. Предложения в разрабатываемый в компании бизнес-план, вносимые различными отделами аппарата управления	
5. Обращение за консультацией по решению конкретной проблемы	
6. Информация о кадровых назначениях	
7. Должностные инструкции	
8. Предложения в проект положения об оплате труда в организации и замечания по нему	
9. Информация о выводе компанией новых товаров на рынок	
10. Информация о ходе выполнения производственного	

задания	
11. Информация о ходе реконструкции в компании	
12. Жалобы подчиненных на плохие условия труда	
13. Информация о создании новых подразделений в компании	
14. Информация о введении нового положения об оплате труда и премировании в организации 1	
15. Предложения в коллективный договор между администрацией и трудовым коллективом организации	
16. Информация о причинах увольнения из организации	
17. Мнение подчиненных о непосредственном руководителе	

4. Практическое упражнение «Средства невербального общения»

Задание. Проанализируйте приведенные в табл. средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксемическим, заполнив соответствующий столбец табл.

Таблица. Средства невербального общения и их классификация

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1. Рукопожатие	
2. Плач	
3. Дистанция между общающимися	
4. Поза	
5. Смех	
6. Мимика	
7. Похлопывание по плечу	
8. Паузы	
9. Угол общения партнеров	
10. Интонация	
11. Вздохи	
12. Покашливание	
13. Темп речи	
14. Жесты	
15. Поцелуй	
16. Взгляд	

5. Практическое упражнение «Проксемические средства невербального общения»

Задание. Определите, для какого вида дистанции характерны приведенные в табл. расстояния между общающимися.

Таблица. Виды дистанции

Расстояние между общающимися	Вид дистанции
1. Свыше 350 см	
2. 50-120 см	
3. 15—50 см	
4. 120-350 см	

6. Практическое упражнение «Проксемические средства невербального общения»

Задание. Определите, какой вид дистанции характеризует каждый из приведенных в табл. типов общения, и заполните таблицу.

Таблица. Тип общения и вид дистанции

Тип общения	Вид дистанции
1. Официальное общение, общение с людьми, которых не очень хорошо знают	
2. Выступление перед различными аудиториями	
3. Общение самых близких людей	
4. Общение со знакомыми людьми	

7. Практическое упражнение «Проксемические средства невербального общения»

Задание. Определите, для какого типа общения характерны приведенные в табл. расстояния между общающимися, и заполните табл.

Таблица. Тип общения

Расстояние между общающимися	Тип общения
1. 50-120 см	
2. Свыше 350 см	
3. 120-350 см	
4. 15-50см	

Типовые задания для оценки сформированности компетенции ПК-5

1. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении»

Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

2. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении»

Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. Это подрывает ваш авторитет, и вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Что вы предпримете?

3. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении»

Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», он практически незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы попытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Что вы предпримете, и какое влияние вы окажите на заместителя для изменения его стиля работы с персоналом?

4. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Деловые письма.

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям?
2. Какие функции выполняют письменные сообщения?
3. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес – коммуникаций?
4. Каковы основные недостатки письменных коммуникаций?

5. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
2. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
3. Какие средства применяются для передачи информации в письменных сообщениях?
4. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике бизнес – коммуникаций?
5. Как можно усилить воздействие письменного сообщения?

6. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Этика письменных коммуникаций: как грамотно выбрать вид сообщения и способ его передачи. Этика коммуникаций подразумевает выбор наиболее уместного вида коммуникаций, а также средств и каналов передачи сообщения.

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Что означает на практике «выбор наиболее уместного вида коммуникаций»?
2. Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?
3. Нам необходимо разослать официальные приглашения на юбилей компании. Как это лучше сделать?

4. Коллега по работе подошла к вам, размахивая пришедшим на мое имя факсом, касающимся весьма деликатного для компании вопроса. Теперь она желает знать, чем закончилось это дело. Что делать?

7. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Барьеры письменных коммуникаций и как их преодолеть.

Задание. Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи? Заполните следующую табл.

Таблица. Виды коммуникационных проблем

Барьеры	Возможные причины	Практическое следствие (в чем может проявиться)
1. Смысловые		
2. Организационные		
3. Индивидуальные		
4. Культурные		
5. Экономические		
6. Технологические		

6.2.4. Темы курсовых работ, эссе, рефератов

<i>Темы рефератов</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Понятие «стресс». Причины стресса в профессиональной деятельности.	УК-4
2. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.	ПК-5
3. Пространственная психология или проксемика.	УК-4
4. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.	УК-4
5. Вербальные и невербальные средства общения.	УК-4
6. Механизмы социального восприятия в адаптации трудовой деятельности.	ПК-5
7. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.	ПК-5
8. Слагаемые эффективности речи делового человека.	ПК-5
9. Национальные особенности невербальной коммуникации.	УК-4
10. Национальные особенности вербальной коммуникации.	УК-4
11. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.	УК-4
12. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.	ПК-5
13. Переговорный процесс как форма делового общения.	ПК-5
14. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.	ПК-5
15. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.	ПК-5
16. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.	ПК-5
17. Деловая переписка по Интернету.	ПК-5
18. Основные принципы деловых отношений в Японии.	УК-4
19. Особенности гендерного различия при управлении организацией в физической культуре и спорте.	ПК-5
20. Основные принципы деловых отношений в европейских странах.	УК-4
21. Формирование этического кодекса в организации в сфере физической культуры и спорта.	ПК-5
22. Основные принципы деловых отношений в мусульманских странах.	УК-4
23. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.	ПК-5
24. Основные принципы деловых отношений в Индии.	УК-4
25. Формирование делового имиджа в физкультурно-спортивной организации.	ПК-5
26. Основные тактические уловки и приемы при ведении	ПК-5

переговоров.	
27. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.	ПК-5
28. Формы и виды письменного делового общения.	ПК-5
29. Формирование навыков эффективной коммуникации.	УК-4
30. Особенности делового общения в Финляндии.	УК-4
31. Особенности делового общения в Англии.	УК-4

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/201036>
2. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004792-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/253871>
3. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005545-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/344977>

б) дополнительная литература:

1. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: Учебник / Шарков Ф.И., Бузин В.Н. - М.: Дашков и К, 2017. - 488 с.: 60x84 1/16. - (Учебные издания для бакалавров) ISBN 978-5-394-01185-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/329134>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

1. www.adme.ru - сайт о рекламе
2. www.advertology.ru - мировые и российские новости рекламы маркетинга и PR
3. www.sovetnik.ru - профессиональный PR-портал.
4. www.dis.ru - сайт журнала «Маркетинг в России и за рубежом»

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: видеопроекторным оборудованием и экраном для демонстрации презентаций.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду

Программа разработана в соответствии с образовательным стандартом ННГУ по направлению подготовки 49.03.03 "Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм".

Автор (ы) к.э.н. Буланова Е.В.