

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 № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации в рекреации, фитнесе и туризме

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Направленность образовательной программы

Событийная индустрия и рекреационный бизнес

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 Деловые коммуникации в рекреации, фитнесе и туризме относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
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 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	УК-4.1: особенности современного информационного поля делового общения; условия эффективного речевого воздействия, вербальные и невербальные средства коммуникации УК-4.2: применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации УК-4.3: приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений между деловыми партнерами	Доклад-презентация Практическое задание	Зачёт: Тест

	<p>формулы, служащие для выражения определенных видов намерений, оценок, отношений в профессиональной сфере; - основные термины и понятия в области пропаганды и связи 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 и выделять основную информацию текста; - обобщать изложенные в тексте факты, делать выводы по прочитанному тексту; - определять важность (ценность) информации; - излагать в форме реферата, аннотировать, а также переводить профессионально значимые тексты с иностранного языка на русский и с русского языка на иностранный язык; - описывать и объяснять особенности осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в области пропаганды и связей с</p>			
--	--	--	--	--

	<p>общественностью в сфере физической культуры и спорта.</p> <p>УК-4.3: Имеет опыт: - 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</p>			
<p>ПК-5: Способен планировать, организовывать и контролировать работу персонала организации, осуществляющей деятельность в области рекреации, фитнеса, спорта и туризма</p>	<p>ПК-5.1: Знает: - основы планирования и организации работы с персоналом в области рекреации, физической культуры, спорта и туризма</p> <p>ПК-5.2: Умеет: - планировать и организовывать деятельность персонала</p> <p>ПК-5.3: Имеет опыт: -</p>	<p>ПК-5.1: этапы и правила проведения деловой беседы; особенности ведения деловой дискуссии; правила телефонного общения; правила подготовки и проведения совещания, психологическую основу и языковые средства публичного выступления, стратегию и стиль ведения деловых</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Практическое задание</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Тест</p>

	применения современных инструментов повышения эффективности деятельности работников в области рекреации, фитнеса, спорта и туризма	переговоров ПК-5.2: организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации ПК-5.3: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	1
самостоятельная работа	39
Промежуточная аттестация	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/ лабора торные работы), часы	Всего	
	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	
Тема 1. Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации»	8	2	2	4	4
Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	8	2	2	4	4

Тема 3. Коммуникативные типы деловых партнеров	8	2	2	4	4
Тема 4. Формы деловых коммуникаций в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере рекреации, туризма и фитнеса.	9	2	2	4	5
Тема 5. Деловые переговоры	9	2	2	4	5
Тема 6. Коммуникации в конфликтных ситуациях	11	2	2	4	7
Тема 7. Специалист в рекреации, фитнесе и туризме, группа и коллектив	9	2	2	4	5
Тема 8. Этикет и культура деловых коммуникаций в рекреации, фитнесе и туризме	9	2	2	4	5
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	16	16	33	39

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации» (Сущность социальных коммуникаций. Становление теории коммуникаций. Структура коммуникаций. Типология коммуникаций. Функционирование системы коммуникаций. Основные понятия бизнес-коммуникаций в туризме. Функции теории деловых коммуникаций)

Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия (Цель и функции деловой коммуникации. Основные этапы делового коммуникативного процесса. Вербальная деловая коммуникация. Невербальная деловая коммуникация. Понятие невербальной коммуникации. Классификация и интерпретация невербальных средств коммуникации. Специфика транскультурной невербальной коммуникации)

Тема 3. Коммуникативные типы деловых партнеров (Экстравертированный и интровертированный типы деловых партнеров. Типы темпераментов деловых партнеров. Акцентуации характера. Типы социального характера по Э. Шострому. Психогеометрия — анализ личности по системе Сьюзен Деллинджер. Три состояния личности по Э. Берну. Культурно-психологические типы по Э. Шпрангеру. перцептивная сторона общения и интерактивная стороны делового общения)

Тема 4. Формы деловых коммуникаций в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере рекреации, туризма и фитнеса. Деловой разговор. Основные правила делового разговора по телефону. Деловое совещание. Пресс-конференция. Презентация. Деловая переписка. Классификация деловой переписки. Структура и оформление делового письма. Стил и язык деловой переписки. Деловая переписка по электронной почте. Этические и этикетные нормы деловой переписки.

Тема 5. Деловые переговоры. Переговоры как разновидность коммуникации. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров

Тема 6. Коммуникации в конфликтных ситуациях (Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях)

Тема 7. Специалист в рекреации, фитнесе и туризме, группа и коллектив (Социальные и биографические характеристики личности специалиста социально-культурного сервиса и туризма. Роли и ролевое поведение специалиста социально-культурного сервиса и туризма. Закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Проблема совместимости в трудовом коллективе).

Тема 8. Этикет и культура деловых коммуникаций в рекреации, фитнесе и туризме (Становление этики деловых коммуникаций. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях. Особенности этикета в деловом общении. Этикет и имидж специалиста социально-культурного сервиса

и туризма. Деловая коммуникация и современный дресс-код. Визитная карточка в деловой коммуникации)

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Деловые коммуникации в рекреации, фитнесе и туризме, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=12018>.

Иные учебно-методические материалы:

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации в туризме». Автор: Н.А. Баранова: учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. - с. 16

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. *Вариант темы доклада выбирается в соответствии с номером в списке. Все последующие задания, требующие выбора варианта выполнять в соответствии с вариантом первого задания.*

Задание 1. Уважаемые студенты Вам необходимо:

1. *Выбрать тему первого задания в соответствии с вариантом*
2. *Первое задание должно иметь следующую структуру:*
 1. *Раскрыть теоретическую часть вопроса*
 1. *Привести примеры в туристской индустрии*
2. **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЛИ НЕ ДОПУСКАЕТСЯ**

ТЕМЫ

1. **Конфликты в туристической группе: как разрешить и предотвратить?**
(Введение. Краткое описание проблемы конфликтов в туристических группах. Значимость умения разрешать и предотвращать конфликты для успешного путешествия. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Способы предотвращения конфликтов. вывод Привести примеры в туристской индустрии .)

1. **Эмоциональное выгорание гида: как сохранить профессионализм при работе с трудными туристами?** (Исследование причин выгорания и методы его профилактики. Привести примеры в туристской индустрии)
2. **Несоответствие ожиданий туристов: как эффективно работать с негативными отзывами и жалобами?** (Анализ причин несоответствия и разработка стратегий работы с недовольными клиентами. Привести примеры в туристской индустрии)
3. **Межкультурные барьеры в международном туризме: как обеспечить эффективную коммуникацию с туристами из разных стран?** (Исследование культурных различий и разработка рекомендаций по межкультурной коммуникации. Привести примеры в туристской индустрии)
4. **Ложь и манипуляции в туристическом бизнесе: как распознать и противостоять?** (Анализ методов манипуляции и разработка стратегий защиты от них. Привести примеры в туристской индустрии)
5. **Цифровой этикет в онлайн-коммуникациях с туристами: как избежать ошибок и сохранить репутацию?** (Анализ особенностей онлайн-коммуникации и разработка рекомендаций по цифровому этикету. Привести примеры в туристской индустрии)
6. **Проблемы коммуникации между туристическими агентствами и поставщиками услуг: как построить эффективное сотрудничество?** (Анализ причин конфликтов и разработка стратегий их разрешения. Привести примеры в туристской индустрии)
7. **Как эффективно использовать социальные сети для привлечения туристов и формирования положительного имиджа?** (Анализ успешных и неудачных примеров использования социальных сетей в туризме. Привести примеры в туристской индустрии)
8. **Проблемы коммуникации в экстремальном туризме: как обеспечить безопасность и комфорт участников?** (Анализ особенностей коммуникации в экстремальных условиях и разработка рекомендаций. Привести примеры в туристской индустрии)
9. **Как преодолеть языковой барьер при работе с иностранными туристами?** (Анализ эффективных методов коммуникации и использования переводчиков. Привести примеры в туристской индустрии)
10. **Эмоциональное выгорание фитнес-тренера: как сохранить мотивацию и энергию?** (Анализ причин выгорания и разработка методов его профилактики. Привести примеры в туристской индустрии)
11. **Несоответствие ожиданий клиентов: как работать с недовольством и претензиями?** (Анализ причин несоответствия и разработка стратегий работы с недовольными клиентами. Привести примеры в туристской индустрии)
12. **Ложь и манипуляции в фитнес-индустрии: как распознать и противостоять?** (Анализ методов манипуляции и разработка стратегий защиты от них)
13. **Цифровой этикет в онлайн-коммуникациях с клиентами: как избежать ошибок и сохранить репутацию?** (Анализ особенностей онлайн-коммуникации и разработка рекомендаций по цифровому этикету)
14. **Проблемы коммуникации между фитнес-центрами и поставщиками спортивного оборудования: как построить эффективное сотрудничество?** (Анализ причин конфликтов и разработка стратегий их разрешения)
15. **"Инфлюенс-туризм": этические аспекты сотрудничества с блогерами и лидерами мнений в продвижении туристических направлений.** (Анализ влияния блогеров на туристические предпочтения, этические дилеммы и разработка рекомендаций по сотрудничеству).
16. **Коммуникационные стратегии в борьбе с "овертуризмом": как сбалансировать туристический поток и сохранить культурное наследие?** (Анализ проблем, связанных с чрезмерным туризмом, и разработка коммуникационных стратегий для управления туристическим потоком).

17. Влияние социальных сетей на формирование туристических предпочтений: как противостоять манипуляциям и дезинформации? (Анализ методов манипуляции и разработка стратегий защиты от них)

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПК-5:

Как эффективно использовать социальные сети для привлечения клиентов и формирования положительного имиджа фитнес-центра? (Анализ успешных и неудачных примеров использования социальных сетей в фитнесе) 1. Проблемы коммуникации при работе с клиентами с ограниченными возможностями: как обеспечить доступность и комфорт? (Анализ особенностей коммуникации и разработка рекомендаций) 2. Как преодолеть языковой барьер при работе с иностранными клиентами? (Анализ эффективных методов коммуникации и использования переводчиков) 3. Экологический туризм и "зелёный камуфляж": как отличить реальные экологические инициативы от маркетинговых уловок? (Анализ методов коммуникации и разработка критериев оценки экологичности) 4. Использование искусственного интеллекта в коммуникациях с туристами: возможности и риски. (Анализ влияния ИИ на коммуникацию и разработка рекомендаций по его использованию) 5. Коммуникационные стратегии в условиях кризиса: как сохранить доверие клиентов в период пандемии или стихийных бедствий? (Анализ успешных и неудачных примеров и разработка рекомендаций) 6. Коммуникация с туристами с ограниченными возможностями: как обеспечить доступность и комфорт? (Анализ особенностей коммуникации и разработка рекомендаций) 7. Проблемы коммуникации в сфере медицинского туризма: как обеспечить безопасность и качество услуг? (Анализ особенностей коммуникации и разработка рекомендаций) 8. Коммуникационные стратегии для продвижения внутреннего туризма: как привлечь внимание к региональным направлениям? (Анализ успешных и неудачных примеров и разработка рекомендаций) 9. Влияние культурных стереотипов на коммуникацию с туристами: как избежать ошибок и недоразумений? (Анализ культурных различий и разработка рекомендаций по межкультурной коммуникации) 10. Проблемы коммуникации в онлайн-бронировании: как избежать мошенничества и защитить свои права? (Анализ методов мошенничества и разработка стратегий защиты от них) 11. Роль коммуникации в формировании лояльности клиентов фитнес-центров: как удержать клиентов и привлечь новых? (Анализ методов коммуникации и разработка стратегий) 12. Коммуникация с клиентами с психологическими проблемами в фитнес-центрах: как обеспечить поддержку и понимание? (Анализ особенностей коммуникации и разработка рекомендаций) 13. Коммуникационные стратегии для продвижения здорового образа жизни среди молодежи: как преодолеть апатию и лень? (Анализ методов мотивации и разработка рекомендаций) 14. Влияние социальных сетей на формирование стандартов красоты в фитнесиндустрии: как противостоять нереалистичным ожиданиям? (Анализ методов манипуляции и разработка стратегий защиты от них)

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Определена актуальность темы, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения. Доклад сопровождается иллюстративным материалом; автор представляет демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентируется, владеет научным и специальным аппаратом, компетентно отвечает на вопросы, делает четкие выводы, полностью характеризующие работу
не зачтено	Содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем, выступление не содержит достаточной информации по теме; продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи; неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. Представление чужой работы,

Оценка	Критерии оценивания
	плагиат

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание «Деловая переписка в спортивных организациях»

Составьте деловое письмо в соответствии с заданием вашего варианта

Вариант 1: Письмо-претензия к отелю. Турист выражает претензию отелю по поводу некачественного питания. **Задание:** Составьте письмо-претензию на имя менеджера отеля, подробно описав недостатки и требуя компенсацию.

Вариант 2: Запрос информации о корпоративном мероприятии. Компания планирует провести корпоративное мероприятие в загородном клубе. Необходимо получить информацию о меню, развлекательной программе и стоимости. **Задание:** Составьте письмо-запрос на имя менеджера клуба, указав количество участников и контактные данные.

Вариант 3: Благодарственное письмо за организацию спортивного мероприятия. Родители выражают благодарность организаторам детского спортивного мероприятия. **Задание:** Составьте благодарственное письмо на имя главного судьи мероприятия, отметив вклад каждого члена организационного комитета.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-5:

Разбор кейса "Неоправданные ожидания" Ситуация: Группа туристов из Москвы прибыла на экскурсию в Карелию. Они выбрали тур "Загадки северного края", который обещал погружение в культуру коренных народов, посещение древних деревень и знакомство с шаманскими традициями. Однако, по прибытии, туристы обнаружили, что программа тура была изменена: вместо посещения отдаленных деревень им предложили посетить сувенирные лавки и развлекательные комплексы. Один из туристов, Сергей, выразил крайнее недовольство гиде, Елене.

Диалог:

Сергей: "Елена, мы выбирали этот тур не для того, чтобы ходить по магазинам! Где обещанные деревни, шаманы? Мы заплатили за аутентичность, а получили "ол инклюзив" по-карельски!"

Елена: "Сергей, я понимаю ваше разочарование. К сожалению, из-за погодных условий и состояния дорог, посещение отдаленных деревень стало невозможным. Мы предложили вам альтернативную программу, чтобы вы все равно смогли насладиться красотами Карелии."

Сергей: "Насладиться магазинами? Это не то, за что мы платили! Мы хотим увидеть настоящую Карелию, а не ее туристический фасад!"

Елена: "Я понимаю. Давайте обсудим, что мы можем сделать. Возможно, мы сможем организовать для вас индивидуальную экскурсию в одну из деревень, когда погода улучшится. Или предложим вам скидку на следующий тур."

Сергей: "Индивидуальную экскурсию? Это уже ближе к делу. И скидка тоже неплохо. Но главное – чтобы в следующий раз программа соответствовала описанию!"

Елена: "Обязательно, Сергей. Мы учтем ваши пожелания и сделаем все возможное, чтобы вы получили незабываемые впечатления от Карелии."

Вопросы для анализа:

1. Какие ошибки в коммуникации допустила гид Елена в начале диалога?
2. Какие приемы помогли Елене урегулировать конфликт и найти компромиссное решение? 3. Какие дополнительные меры можно было предпринять для предотвращения подобных ситуаций в будущем?

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено полностью, сформулированы выводы, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы, делает четкие выводы, полностью характеризующие работу. Ответ сопровождается аргументированными доказательствами; автор владеет научным и специальным аппаратом
не зачтено	Задание не выполнено; неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. Представление чужой работы, плагиат.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор достижения 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	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	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несуществе	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

	ответа			ошибок	нных ошибок		
<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	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4

Внимание к чувствам других людей – это:

- a. симпатия
- b. эмпатия
- c. антипатия
- d. нет правильного ответа

Сигналы, которые могут затруднить коммуникации, если они вступают в противоречие со значением слов:

- a. семантические преграды
- b. невербальные символы
- c. проблемы восприятия
- d. нет правильного ответа

Информация, которая циркулирует в организации, но не берется во внимание ее членами и не имеет отношения к решению конкретных проблем:

- a. релевантная информация
- b. путающая
- c. бюрократическая
- d. нет правильного ответа

Коммуникации, основанные на обмене информации между двумя и более лицами:

- a. межличностные коммуникации
- b. организационные
- c. горизонтальные
- d. внешние

Интеллектуальное осознание стимулов, получаемых от ощущения – это:

- a. восприятие
- b. точка зрения
- c. ожидание
- d. нет правильного ответа

Семантические преграды – это:

- a. урезанный объем информации
- b. преграды на пути межличностных коммуникаций, вызванные жестами, мимикой, интонацией
- c. преграды, вызванные использованием незнакомых слов
- d. все ответы правильные

Эмпатия – это:

- a. невнимание к чувствам других людей
- b. сопереживание и открытость в разговоре
- c. недоверчивость и настороженность по отношению к собеседнику
- d. нет правильного ответа

Причины неудовлетворительных организационных коммуникаций:

- a. информационные перегрузки
- b. неудовлетворительная структура организации
- c. искаженные сообщения
- d. все ответы правильные

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-5

1. Что представляет собой «переговорная тактика»?

- a. Процесс обсуждения цен b. Использование различных методов влияния в процессе переговоров
- c. Определение целей и стратегий переговоров d. Все перечисленные варианты

2. Семантические преграды в коммуникациях обусловлены:

- a. восприятием b. способом использования слов c. неумением слушать d. жестами

3. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ... a. в восприятии и понимании другого человека

b. в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

4. На каком этапе решения проблем происходит осознание и установление симптомов затруднений, вызвавших проблему? a. этап выявления альтернатив b. оценка альтернатив c. диагноз проблемы d. нет правильного ответа

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	правильные ответы составляют 50% и более
не зачтено	правильные ответы составляют 50% и более

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Богданова Ю. З. Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации». Часть 1. Ч. 1 : Практикум для самостоятельной работы по курсу «Деловые коммуникации». Часть 1 / Богданова Ю. З. - Тюмень : ГАУ Северного Зауралья, 2020. - 88 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ГАУ Северного Зауралья - Языкознание и литературоведение., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=749570&idb=0>.
2. Быкова А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Быкова А. В., Мандыч И. А.,

Сиганьков А. А. - Москва : РТУ МИРЭА, 2020. - 101 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции РТУ МИРЭА - Языкознание и литературоведение., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=752221&idb=0>.

3. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Ю. Коноваленко. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 466 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-11058-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=840051&idb=0>.

4. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник / В. А. Спивак. - Москва : Юрайт, 2023. - 460 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15321-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=840454&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Ратников В. П. Деловые коммуникации : учебник / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. - Москва : Юрайт, 2022. - 459 с. - (Бакалавр. Академический курс). - URL: <https://urait.ru/bcode/509587> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-15744-4 : 1749.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=816677&idb=0>.

2. Вяткина И.В. Русский язык и деловые коммуникации : учебное пособие / Вяткина И.В.; Слепнева Е.В. - Москва : КНИТУ, 2020. - 96 с. - ISBN 978-5-7882-2937-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=838292&idb=0>.

3. Вяткина И. В. Русский язык и деловые коммуникации : учебное пособие / Вяткина И. В., Слепнева Е. В. - Казань : КНИТУ, 2020. - 96 с. - Книга из коллекции КНИТУ - Языкознание и литературоведение. - ISBN 978-5-7882-2937-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=826615&idb=0>.

4. Степанян В. М. Деловые коммуникации в управлении : учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 менеджмент профиль подготовки «менеджмент организации» / Степанян В. М. - Волгоград : ВГАФК, 2015. - 70 с. - Допущено к изданию решением Ученого совета ФГБОУ ВПО «ВГАФК» в качестве учебного пособия. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ВГАФК - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=733573&idb=0>.

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

1. <http://znanium.com> - Электронно-библиотечная система издательского дома «ИНФРА-М»
2. www.garant.ru – Информационно-правовая система «Гарант»
3. www.consultant.ru - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. www.rbc.ru – Информационное агентство «Росбизнесконсалтинг»
5. www.aup.ru – Электронная библиотека экономической и деловой литературы
6. www.elibrary.ru – Научная электронная библиотека
7. www.top-personal.ru – Журнал «Управление персоналом»
8. www.utpr.ru – Журнал «Проблемы теории и практики управления»
9. www.dis.ru/manag – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм.

Автор(ы): Гущина Людмила Александровна.

Заведующий кафедрой: Летягина Елена Николаевна, кандидат экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 23/01/2025, протокол № 6.