

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

Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм

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-16: Способен организовать методическое сопровождение деятельности специалистов в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма</p> | <p>ПК-16.1: Знает: -опыт работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма</p> <p>ПК-16.2: Умеет: -обобщать и распространять передовой опыт, включая индивидуальный опыт</p> | <p>ПК-16.1: 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 переговоров</p> | <p>Доклад-презентация</p> <p>Практическое задание</p> | <p>Зачёт:</p> <p>Тест</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <p>специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма; - информировать работников о современной учебной и методической литературе, об опыте инновационной деятельности организаций, осуществляющих деятельность в области физической культуры, спорта и туризма.</p> <p>ПК-16.3: Имеет опыт: - методического сопровождения деятельности специалистов в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма</p> | <p>ПК-16.2: организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации</p> <p>ПК-16.3: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации</p> | | |
|--|--|--|--|--|

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 | Всего | |

| | | | (практические занятия/лабораторные работы), часы | | |
|--|-------------|-------------|--|-------------|-------------|
| | 0 Ф 0 | 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. Стиль 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 ИИ НЕ ДОПУСКАЕТСЯ**

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-16:

1. **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 фитнес-индустрии: 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, 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-16:

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 гиду, 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 (индикатора 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 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. Ошибок нет. | 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 отдельным и 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 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 некоторым и недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и 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 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-16

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.uptp.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.