

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 № 13 от 30.11.2022 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, заочная

---

г. Нижний Новгород

2023 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)	<p>УК-4.1: УК-4.1. Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы делового общения, способствующие развитию общей культуры и социализации общества;</li> <li>- основные понятия и терминологию по дисциплине</li> </ul> <p>УК-4.2: Умеет: - выражать различные коммуникативные намерения (запрос/сообщение информации); - правильно и аргументировано сформулировать свою мысль в устной и письменной форме; определять важность (ценность) информации</p> <p>УК-4.3: 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;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- публичной речи (монологическое высказывание по профессиональной тематике: сообщение, доклад, диалогическое высказывание, дискуссия);</li> </ul>	<p>УК-4.1:</p> <p>особенности современного информационного поля делового общения; условия эффективного речевого воздействия, вербальные и невербальные средства коммуникации</p> <p>УК-4.2:</p> <p>применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации</p> <p>УК-4.3:</p> <p>приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений между деловыми партнерами</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Практическое задание</p> <p>Собеседование</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Тест</p>

	- аргументированного изложения своих мыслей в письменной форме для подготовки тезисов, рефератов и письменного конспекта.			
ПК-16: Способен организовать методическое сопровождение деятельности специалистов в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма	<p>ПК-16.1: Знает:</p> <p>– опыт работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры</p> <p>ПК-16.2: Умеет:</p> <p>–обобщать и распространять передовой опыт, включая индивидуальный опыт специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры</p> <p>ПК-16.3: ПК-16.3. Имеет опыт:</p> <p>- методического сопровождения деятельности специалистов в области физической культуры</p>	<p>ПК-16.1:</p> <p>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>ПК-16.2:</p> <p>организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации</p> <p>ПК-16.3:</p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное, групповое поведение в организации</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Практическое задание</p> <p>Собеседование</p> <p>Тест</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Эссе</p>

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	16	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	4
- КСР	1	1
самостоятельная работа	39	59
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 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								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	
Тема 1. Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации»	8	8	2	0.5	2	0.5	4	1	4	7	
Тема 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия	8	8	2	0.5	2	0.5	4	1	4	7	
Тема 3. Коммуникативные типы деловых партнеров	8	8	2	0.5	2	0.5	4	1	4	7	
Тема 4. Формы деловых коммуникаций в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере рекреации, туризма и фитнеса.	9	8	2	0.5	2	0.5	4	1	5	7	
Тема 5. Специалист в рекреации, фитнесе и туризме, группа и коллектив	9	8	2	0.5	2	0.5	4	1	5	7	
Тема 6. Этикет и культура деловых коммуникаций в рекреации, фитнесе и туризме	9	8	2	0.5	2	0.5	4	1	5	7	
Тема 7. Теоретические аспекты повышения эффективности бизнес-коммуникаций в рекреации, фитнесе и туризме.	10	9	2	0.5	2	0.5	4	1	6	8	
Тема 8. Критерии эффективности бизнес-коммуникаций в рекреации, фитнесе и туризме	10	10	2	0.5	2	0.5	4	1	6	9	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1						1	1		
Итого	72	72	16	4	16	4	33	9	39	59	

#### 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. Особенности ведения разговора по телефону. Деловое совещание. Деловые переговоры. Пресс-конференция. Торги. Презентация. Деловой этикет. Особенности этикета в деловом общении. Этикет и имидж специалиста социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 5. 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 6. Этикет и культура деловых коммуникаций в рекреации, фитнесе и туризме Становление этики деловых коммуникаций. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях. Этические принципы деловых коммуникаций. Деловая коммуникация и современный дресс-код. Визитная карточка в деловой коммуникации

Тема 7. Теоретические аспекты повышения эффективности бизнес-коммуникаций в рекреации, фитнесе и туризме. Основные понятия, субъекты бизнес-коммуникаций в индустрии туризма, рекреации и фитнесе; бизнес-коммуникации турагентства; бизнес-коммуникации в организационной структуре туроператора.

Тема 8. Критерии эффективности бизнес-коммуникаций в рекреации, фитнесе и туризме Факторы, влияющие на эффективность бизнес-коммуникаций рекреации, фитнесе и туризме; оценка бизнес-коммуникаций на основе показателей качества их процесса, туристские мультипликаторы доходов, социально-экономический эффект туризма, экономический эффект бизнес-коммуникаций в сфере туризма

#### **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.

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. Речевой этикет, как основополагающий фактор туристического менеджмента
2. Совершенствование делового общения и речевого этикета для сотрудников тур. фирмы
3. Менеджер – клиент, основы работы с клиентом
4. Современные технологии деловой коммуникации
5. Профессиональная этика работников в сфере туризма
6. Искусство общения специалистов турфирм с клиентами

7. Особенности профессиональной риторики (тур. индустрия). Проведение переговоров с партнером
8. Способы учета межкультурных расхождений в профессиональном общении в туризме и гостеприимстве
9. Коммуникативные техники. Маркетинговые коммуникации в тур. индустрии

### **5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПК-16:**

1. Тренинги и упражнения для повышения уровня делового общения и речевого этикета
2. Предложения по применению новых методов обучения деловому общению и речевому этикету
3. Менеджер –клиент, основы работы с клиентом
4. Особенности межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма
5. Интеркоммуникация в деловой туристической среде
6. Основные профессиональные ситуации, требующие межкультурной грамотности
7. Технологии информационного воздействия в рекламных коммуникациях тур. индустрии
8. Коммуникационные процессы в технологиях обслуживания в туризме

### **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 - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции УК-4:**

#### **Вариант 1**

1. В чем отличие понятий «общение» и «коммуникация»? Описать, привести примеры.
2. Описать процесс общения? – с примерами.
3. Описать отличие деловых коммуникаций от повседневных? – с примерами.
4. Функции общения.– перечислить.
5. Описать императивное общение? В чем отличие? – с примерами.

6. Что такое социальный ритуал? – описать, привести примеры.

7. Проанализировать и описать основные методы влияния в деловых коммуникациях? Привести примеры. – убеждение.

8. Перечислить и привести примеры внешних факторов аттракции?

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Контрольная работа представлена в установленный срок; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, умение анализировать материал и делать обобщающие выводы; приведены примеры. Более половины работы выполнено без ошибок и недочетов
не зачтено	Менее половины работы выполнено без ошибок и недочетов, не приведены примеры

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

**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	

### 5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-16:

#### 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?

#### 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.

### 5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Причины стресса в профессиональной деятельности.
2. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.



3. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
4. Национальные особенности невербальной коммуникации. Традиции разных стран.
5. Национальные особенности вербальной коммуникации. Традиции разных стран.
6. Коммуникативные барьеры.
7. Навыки эффективной коммуникации.

### **5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ПК-16:**

<i>Вопросы</i>
1. Деловая коммуникация как возможность повышения социального статуса.
2. Коммуникация в структуре профессиональной деятельности.
3. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
4. Переговорный процесс как форма делового общения.
5. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
6. Презентация, назначение, особенности подготовки и проведения.
7. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
8. Деловая переписка по Интернету.
9. Формирование делового имиджа в физкультурно-спортивной организации.

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	выставляется студенту, если он владеет категориальным аппаратом, может привести классификацию факторов явления, собрать необходимую информацию по рассматриваемому явлению и проанализировать полученные результаты, объяснить причины отклонений от желаемого результата отстоять свою точку зрения, приводя факты;
не зачтено	выставляется студенту, если он не владеет перечисленными навыками

### **5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-16:**

**Уровень принятия решений, когда руководитель оценивает достоинства целого ряда возможных решений и выбирает подходящее – это:**

инновационный уровень

адаптивный уровень

селективный уровень

нет правильного ответа

**Выберите правильное определение термина «верификация»:**

подтверждение практических положений

подтверждение теоретических положений с помощью наблюдений и экспериментов

проверка определенных положений с помощью различных методов

нет правильного ответа

**Руководитель, занятый разработкой долгосрочных планов и формулированием целей, находится на:**

техническом уровне управления

среднем уровне управления

институциональном уровне управления

нет правильного ответа

**Какие роли играет руководитель при принятии решений?**

специалист по достижению соглашений

ответственный за мотивацию и активизацию подчиненных

обеспечивающий работу сети внешних контактов

все ответы правильные

**Подтверждение теоретических положений с помощью наблюдений и эксперимента:**

моделирование

верификация

системная ориентация

нет правильного выбора

**Дайте определение рациональному решению:**

основывается на суждении с учетом прошлого опыта

основывается на суждении независимо от прошлого опыта

выбор, сделанный на основе ощущений того, что он правильный

все ответы правильные

**На каком этапе решения проблем происходит осознание и установление симптомов затруднений, вызвавших проблему?**

этап выявления альтернатив

оценка альтернативы

диагноз проблемы

нет правильного ответа

**Факторы, не влияющие на процесс принятия решений:**

личностная оценка

среда принятия решений

информационные ограничения

нет правильного ответа

**В отношении условий труда персонала, его оплаты, льгот, гарантий принимаются:**

экономические решения

технические решения

социальные решения

все ответы правильные

**Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный, - это:**

решение, основанное на суждениях

незапрограммированное решение

рациональное решение

нет правильного ответа

**К какому этапу рационального решения проблемы относится реализация решения?**

- к этапу диагноза проблемы
- к этапу выявления альтернативы
- к этапу формулировки ограничений
- к этапу окончательного выбора

**Ситуация, когда поставленные цели не достигнуты, - это:**

- проблема
- неопределенность
- преграда
- нет правильного ответа

**Укажите факторы, не влияющие на процесс принятия управленческих решений:**

- поведенческие ограничения
- негативные последствия
- взаимозависимость решений
- нет правильного ответа

**Перечислите ограничения, корректирующие действия менеджера:**

- неадекватность средств
- недостаточное число квалифицированных работников
- потребность в очень дорогой технологии
- законы и этические соображения
- все ответы правильные

**Принятие решений зависит от:**

- природы процесса принятия решений
- рационального решения проблемы
- факторов, влияющих на процесс принятия управленческих решений

все ответы правильные

**Решения, в которых число возможных альтернатив ограничено, - это:**

запрограммированное решение

незапрограммированное решение

интуитивное решение

нет правильного ответа

**Решение, не зависящее от прошлого опыта, а связанное с мыслительным процессом, - это:**

интуитивное решение

рациональное решение

незапрограммированное решение

нет правильного ответа

**Выбор, обусловленный знанием или накопленным опытом, - это:**

запрограммированное решение

решение, основанное на суждениях

рациональное решение

нет правильного ответа

**Решение, принимаемое в новых ситуациях, когда существует множество вариантов выбора, - это:**

интуитивное решение

незапрограммированное решение

запрограммированное решение

нет правильного ответа

**Укажите последовательность этапов рационального решения проблемы:**

А) диагноз решения

Б) оценка альтернатив

В) формулировка ограничений для принятия решений

Г) выявление альтернатив

Д) окончательный выбор

а, г, в, д, б

в, а, г, б, д

а, в, г, б, д

а, в, б, г, д

**Условие, в котором результаты решения не являются определенными, но вероятность каждого результата известна, называется:**

условие неопределенности

условие риска

условие определенности

нет правильного ответа

**К факторам, влияющим на принятие правильного решения, не относится:**

информационные барьеры

взаимозависимость решений

вознаграждение

все ответы правильные

**Модель принятия решений, предполагающая выбор такой альтернативы, которая принесет максимум выгоды для организации, - это:**

модель ограниченной рациональности

рациональная модель

политическая модель

нет правильного ответа

**Модель принятия решений, предполагающая, что менеджер в своем желании быть рациональным зависит от возможностей познания, привычек и предубеждений, - это:**

модель ограниченной рациональности

рациональная модель

политическая модель

нет правильного ответа

**Модель принятия решений, отражающая желание членов организации максимально реализовать в первую очередь свои индивидуальные интересы, - это:**

модель ограниченной рациональности

рациональная модель

политическая модель

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

## 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	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в

	ответа		Выполнены все задания, но не в полном объеме	ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	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	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и 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:



симпатия

эмпатия

антипатия

нет правильного ответа

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

семантические преграды

невербальные символы

проблемы восприятия

нет правильного ответа

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

релевантная информация

путающая

бюрократическая

нет правильного ответа

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

межличностные коммуникации

организационные

горизонтальные

внешние

**Интеллектуальное осознание стимулов, получаемых от ощущения – это:**

восприятие

точка зрения

ожидание

нет правильного ответа

**Семантические преграды – это:**

урезанный объем информации

преграды на пути межличностных коммуникаций, вызванные жестами, мимикой, интонацией

преграды, вызванные использованием незнакомых слов

все ответы правильные

**Эмпатия – это:**

невнимание к чувствам других людей

сопереживание и открытость в разговоре

недоверчивость и настороженность по отношению к собеседнику

нет правильного ответа

**Причины неудовлетворительных организационных коммуникаций:**

информационные перегрузки

неудовлетворительная структура организации

искаженные сообщения

все ответы правильные

**Что из перечисленного является специфическим свойством информации как ресурса?**

содержательность

жизненный цикл

уникальность

все ответы правильные

**Невербальные преграды – это:**

любые символы

информационный шум

отсутствие обратной связи

искажение информации

**Обмен информацией, в результате которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия эффективных решений и доводит эти решения до работников организации – это:**

верификация

коммуникация

информационная технология

сертификация

**Информационный шум – это:**

информация, не относящаяся к конкретному вопросу

информация, формирующая в сознании людей ложные представления о действительности

информационные помехи, мешающие передаче информации

помехи, препятствующие осуществлению обратной связи в коммуникационном процессе

**Какой информацией для маркетолога, занимающегося вопросами сбыта, является информация о транспорте и складах?**

релевантная информация

путающая информация

бюрократическая информация

формальная информация

**Какой информацией для маркетолога, занимающегося вопросами рекламы, является информация о текучести кадров?**

релевантная информация

путающая информация

бюрократическая информация

официальная информация

**Бюрократическая информация – это:**

информация, которую приняли к сведению, но которая не имеет отношения к конкретному вопросу

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

искаженные, неполные, неточные сведения, которые формируют в сознании людей ложные представления о действительности

слухи, возникающие из-за недостатка формальной информации

**Семантика – это:**

способ восприятия сообщений через интонацию и модуляцию голоса

наука, изучающая невербальные символы

наука, изучающая вербальные символы

нет правильного ответа

**Укажите преграды в организационных коммуникациях:**

преграды, вызванные восприятием

семантические преграды

неумение слушать

громоздкая структура

**Последовательность коммуникационного процесса:**

отправитель, идея, сообщение, получатель,

сообщение, идея, отправитель, получатель

отправитель, сообщение, идея, получатель

нет правильного ответа

**Преградами в межличностных коммуникациях не являются:**

семантические барьеры

невербальные преграды

преграды, обусловленные восприятием

информационные преграды

**Любые символы, кроме слов: взгляды, улыбки, энергичная поза – это:**

семантические барьеры

невербальные преграды

информационные помехи

шумы

**Информационные помехи, наличие лишней информации – это:**

ложь

информационный шум

неформальная информация

нет правильного ответа

**Информация, которая исходит из официальных источников, называется:**

путающей

бюрократической

неформальной

формальной

**Семантические преграды в коммуникациях обусловлены:**

восприятием

способом использования слов

неумением слушать

жестами

**Укажите основные базовые элементы коммуникационного процесса:**

отправитель

идея

получатель

все ответы правильные

**Что такое релевантная информация?**

информация, относящаяся к конкретному вопросу

информация, которая циркулирует в организации

информация, которую приняли к сведению

все ответы правильные

**Дайте определение термину «путающая информация»:**

это формальная информация

это информационные помехи, шум

это информация, которую приняли к сведению, но которая не имеет отношения к конкретному вопросу

### Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

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

### 5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции ПК-16

1. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
2. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
3. Стратегии устных деловых взаимодействий в туристической отрасли
4. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе при продаже туристического продукта.
5. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных
6. условиях.
7. Управление неформальными коммуникациями в организации туристической индустрии.
8. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
9. Взаимное доверие как основа деловой этики в организациях туристического бизнеса.
10. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями проживающими на различных территориях РФ.
11. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
12. Должен ли турист знать формулы речевого этикета в различных культурах?
13. Стратегии письменных деловых коммуникаций для сотрудников в туристическом бизнесе.
14. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия на примере тур. Индустрии
15. Основные характеристики конфликтной ситуации между туристами и способы разрешения
16. Социально-психологические и психологические критерии описания туристов при затрудненном и незатрудненном общении

### Критерии оценивания (оценочное средство - Эссе)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Работа отвечает поставленному заданию; сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис. Грамотно применяется анализ; умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части, дается личная оценка. Работа выполнена самостоятельно
не зачтено	Тема полностью нераскрыта, характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями; выводы не вытекают из основной части; заимствования текста из других источников 60 % и более; наличие грубых речевых ошибок.

## 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](http://www.garant.ru) – Информационно-правовая система «Гарант»
3. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) – Информационное агентство «Росбизнесконсалтинг»
5. [www.aup.ru](http://www.aup.ru) – Электронная библиотека экономической и деловой литературы
6. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) – Научная электронная библиотека
7. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru) – Журнал «Управление персоналом»
8. [www.uptp.ru](http://www.uptp.ru) – Журнал «Проблемы теории и практики управления»
9. [www.dis.ru/manag](http://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.