

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

**Факультет экономики и управления  
Кафедра теоретических основ физической культуры и туризма**

**УТВЕРЖДАЮ  
И. о. проректора по УР  
М. Х. Чанкаев  
«30» апреля 2025 г., протокол № 8**

**Рабочая программа дисциплины**

**Деловое и профессиональное общение в сфере туризма**  
*(наименование дисциплины (модуля))*

---

Направление подготовки  
**49.03.03 – Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм**  
*(шифр, название направления)*

Направленность (профиль) подготовки  
**«Рекреационно-оздоровительная деятельность»**

---

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

---

Форма обучения  
**Заочная**

---

**Год начала подготовки - 2025**  
*(по учебному плану)*

---

Карачаевск, 2025

Программу составил(а): *к.п.н., доц. Енокаева С.С.*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 49.03.03 – Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 №943, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (направленность (профиль) подготовки «Рекреационно-оздоровительная деятельность»), локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма на 2025-2026 уч. год.

Протокол №8 от 25.04.2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	6
5.2. Примерная тематика курсовых работ.....	8
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы.....	8
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций.....	10
7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания. ....	14
7.3 Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины .....	14
7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям: .....	14
7.3.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет) .....	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	16
а) основная литература .....	16
б) дополнительная учебная литература .....	17
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля) .....	17
9.1. Общесистемные требования .....	17
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	18
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения .....	18
10. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	18
11. Лист регистрации изменений.....	19

## 1. Наименование дисциплины (модуля)

### *Деловое и профессиональное общение в сфере туризма*

**Целью** изучения дисциплины является обучение студентов эффективному коммуникативному поведению в процессе делового взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы: преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией

**Для достижения цели ставятся задачи:**

- дать студентам знания о психологических и этических личностных качествах, влияющих на общение;
- о нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей (бизнесменов, коммерсантов и клиентов, управляющих и управляемых) в условиях рыночной экономики и цивилизованного бизнеса;
- о современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения: беседы, переговорам, служебным совещаниям, деловой переписке;
- о моральных принципах, нормах и правилах этикета;
- научить использовать знания по этике и психологии ДО на практике и положительно в культурном плане влиять на других людей;
- вести деловые переговоры, беседы, совещания;
- готовить и осуществлять публичные выступления;
- правильно с эстетических позиций писать деловые письма, разговаривать по телефону;
- культурно вести себя в учреждениях, в общественных местах, на деловых приемах

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Деловое и профессиональное общение в сфере туризма» относится к вариативным дисциплинам по направлению подготовки 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм (направленность (профиль) подготовки «Рекреационно-оздоровительная деятельность»).

Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе, в 7 и 8 семестрах.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	Б1.В.ДВ.02.02
<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи»; «Психология».	
<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
Дисциплина «Деловое и профессиональное общение в сфере туризма» является базовой для успешного освоения дисциплин, формирующих компетенции УК-4, ПК-2.	

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Деловое и профессиональное общение в сфере туризма» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ОП	Индикаторы достижения компетенций
<b>УК-4</b>	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской	УК-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль

	Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем УК-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий УК-4.4 выполняет перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный УК-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения УК-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения
<b>ПК-2</b>	Способен осуществлять планирование, организационное сопровождение и управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма	ПК-2.1. Знает методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма ПК-2.2. Способен работать в команде, вести переговоры, деловую переписку и делопроизводство, соблюдать деловой этикет и корпоративную культуру. ПК-2.3. Владеет навыками планирования, организационного сопровождения и управления реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 9 ЗЕТ, 324 академических часа.

Объем дисциплины	Всего часов
	для заочной формы обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	324
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)</b>	
<b>Аудиторная работа (всего):</b>	14
в том числе:	
лекции	
семинары, практические занятия	14
практикумы	

лабораторные работы	
<b>Внеаудиторная работа:</b>	
консультация перед зачетом	
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.	
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	302
<b>Контроль самостоятельной работы</b>	8
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>	7-8 сем. - зачет

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий  
(в академических часах)**

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)						
		всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля	
			Лек	Пр	Лаб				
	4 курс (7 семестр)								
1.	Туризм как сфера профессионального и делового общения	10				10	УК-4, ПК-2	Опрос	
2.	Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения	10				10	УК-4, ПК-2	Доклад	
3.	Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма	10				10	УК-4, ПК-2	Устный опрос	
4.	Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма	10		2		8	УК-4, ПК-2	Опрос	
5.	Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма	10				10	УК-4, ПК-2	Доклад	
6.	Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения	10				10	УК-4, ПК-2	Письменные ответы на вопросы	
7.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения	10				10	УК-4, ПК-2	Фронтальный опрос	
8.	Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения	10		2		8	УК-4, ПК-2	Письменные ответы на вопросы	
9.	Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения	10				10	УК-4, ПК-2	Доклад	
10.	Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма	10				10	УК-4, ПК-2	Устный опрос	
11.	Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма	10		2		8	УК-4, ПК-2	Реферат	

	как цель профессионального общения менеджера						
12.	Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации	10			10	УК-4, ПК-2	Блиц опрос
13.	Миссия, цели и функциональное строение предприятий туриндустрии. Корпоративная культура предприятия туристской индустрии	10			10	УК-4, ПК-2	Тест
14.	Корпоративная культура предприятия туристской индустрии	10	2		8	УК-4, ПК-2	Письменные ответы на вопросы
	<b>Контроль</b>	<b>4</b>					
	<b>Всего</b>	<b>144</b>	<b>8</b>		<b>132</b>		
<b>4 курс (8 семестр)</b>							
15.	Сущность и характерные черты общения в деятельности менеджеров турпредприятий	10			10	УК-4, ПК-2	Блиц опрос
16.	Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения	10			10	УК-4, ПК-2	Доклад
17.	Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы	10	2		8	УК-4, ПК-2	Тест по теме
18.	Повышение роли делового общения в современном мире	10			10	УК-4, ПК-2	Опрос
19.	Деловое общение и его специфика. Характеристики делового общения	10			10	УК-4, ПК-2	Реферат
20.	Функции, структура, средства общения. Виды общения. Виды коммуникации в общении	10			10	УК-4, ПК-2	Блиц опрос
21.	Роль менеджера в деловом общении	10	2		8	УК-4, ПК-2	Вопросы итогового теста
22.	Человеческая речь как источник информации. Функции и виды речи.	10			10	УК-4, ПК-2	Фронтальный опрос
23.	Телефонный разговор. Письменная речь.	10			10	УК-4, ПК-2	Опрос
24.	Деловая переписка и ее особенности	10			10	УК-4, ПК-2	Опрос
25.	Деловая беседа, обсуждение, собеседование. Особенности проведения деловых бесед	10	2		8	УК-4, ПК-2	Доклад
26.	Разговор как форма вступления в контакт. Открытость коммуникатора как условие диалога	10			10	УК-4, ПК-2	Устный опрос
27.	Методы влияния друг на друга (убеждение, внушение, принуждение)	8			8	УК-4, ПК-2	Тест
28.	Манипуляции в общении и их характеристики	8			8	УК-4, ПК-2	Опрос
29.	Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку.	8			8	УК-4, ПК-2	Доклад
30.	Значения взглядов. Правила относительно	8			8	УК-4, ПК-2	Опрос

	взглядов при выступлениях на аудитории.						
31.	Параметры дистанций. Учет зон и территорий при деловых встречах	8			8	УК-4, ПК-2	Тест
32.	Эффективное расположение за столом при деловых встречах.	8			8	УК-4, ПК-2	Опрос
33.	Законы экстралингвистики. Правила нерелективного слушания.	8			8	УК-4, ПК-2	Тест
	<b>Контроль</b>	<b>4</b>					
	<b>Всего</b>	<b>180</b>		<b>6</b>	<b>170</b>		
	<b>Итого</b>	<b>324</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>302</b>	

## 5.2. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

## 6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

**Лекционные занятия.** Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

**Лабораторные работы и практические занятия.** Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;

- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;

- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;

- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;

- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;

- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;

- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является

наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

**Образовательные технологии.** При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-4					
Базовый	<b>Знать:</b> особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности;	Не знает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности;	В целом знает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности;	Знает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности;	
	<b>Уметь:</b> предвидеть результаты (последствия) личных действий;	Не умеет предвидеть результаты (последствия) личных действий; применять	В целом умеет предвидеть результаты (последствия) личных действий; применять	Умеет в полном объеме предвидеть результаты (последствия) личных действий;	

	применять принципы социального взаимодействия; строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;	принципы социального взаимодействия; строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;	принципы социального взаимодействия; строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;	применять принципы социального взаимодействия; строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;	
	<b>Владеть:</b> способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Не владеет способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	В целом владеет способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Владеет способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	
Повышенный	<b>Знать:</b> методы социального взаимодействия; стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации				В полном объеме знает методы социального взаимодействия; стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
	<b>Уметь:</b> - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках				Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
	<b>Владеть:</b> практическими навыками социального				В полном объеме владеет практическими навыками

	взаимодействия; практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;				социального взаимодействия; практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;
<b>ПК-2</b>					
Базовый	<b>Знать:</b> - сущность и определения информационно- консультационно й деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями	Не знает сущность и определения информационно- консультационно й деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями	В целом знает сущность и определения информационно- консультационно й деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями	Знает сущность и определения информационно- консультационно й деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями	
	<b>Уметь:</b> организовывать консультационны е услуги клиентам- туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT- технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров	Не умеет организовывать консультационны е услуги клиентам- туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT- технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров	В целом умеет организовывать консультационны е услуги клиентам- туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT- технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров	Умеет в полном объеме организовывать консультационны е услуги клиентам- туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT- технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров	
	<b>Владеть:</b> навыками формировать комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление	Не владеет навыками формировать комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление	В целом владеет навыками формировать комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление	Владеет навыками формировать комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление	

	здоровья.	здоровья.	здоровья.	здоровья.	
Повышенный	<b>Знать:</b> основные принципы, средства и методы обучения в спортивной тренировке; способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности и влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек.				В полном объеме знает основные принципы, средства и методы обучения в спортивной тренировке; способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек.
	<b>Уметь:</b> организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров				Организует консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; умеет формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров
	<b>Владеть:</b> демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис);				В полном объеме владеет навыками выполнения перевода профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками

	навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме				взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме
--	--	--	--	--	---

## **7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.**

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

## **7.3 Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины**

### **7.3.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:**

1. Повышение роли делового общения в современном мире
2. Деловое общение и его специфика
3. Характеристики делового общения
4. Функции, структура, средства общения
5. Виды общения. Виды коммуникации в общении
6. Этапы общения. Алгоритмы общения.
7. Роль менеджера в деловом общении
8. Человеческая речь как источник информации. Функции и виды речи
9. Разговор как форма вступления в контакт
10. Открытость коммуникатора как условие диалога
11. Телефонный разговор. Письменная речь.
12. Деловая переписка и ее особенности
13. Оформление и основные разновидности деловых писем
14. Деловая беседа, обсуждение, собеседование.
15. Особенности проведения деловых бесед
16. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания
17. Типы человека. Инстинкт, темперамент конституция человека.
18. Методы влияния друг на друга (убеждение, внушение, принуждение).
19. Манипуляции в общении и их характеристики
20. Коммуникативные типы деловых партнеров. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности
21. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания
22. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении
23. Малый разговор как форма вступления в контакт

### **Критерии оценки доклада, сообщения, реферата:**

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;

- доклад длинный, не вполне четкий;

- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;

- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;

- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;

- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

### **7.3.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)**

1. Специфика делового общения.
2. Этикет и его функции.
3. Характеристика российского менталитета.
4. Жестикуляция и ее особенности.
5. Значения мимики.
6. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека.
7. Мимические проявления эмоциональных реакций человека.
8. Значения различных поз человека.
9. Туризм как сфера профессионального и делового общения
10. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения
11. Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма
12. Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма
13. Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма
14. Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения
15. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения
16. Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения
17. Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения
18. Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма
19. Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера
20. Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации

21. Миссия, цели и функциональное строение предприятий туристической индустрии
22. Корпоративная культура предприятия туристической индустрии
23. Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий
24. Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения
25. Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристической сферы
26. Повышение роли делового общения в современном мире

#### **Критерии оценки устного ответа:**

✓ 5 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 4 - балла - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 3 балла – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

✓ 2 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса**

#### **а) основная литература**

1. Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учебное пособие / А.Ю. Баранова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 180 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1677. - ISBN 978-5-16-004452-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1679517> . – Режим доступа: по подписке.
2. Гончарова, Л. М. Рекламная коммуникация сферы туризма : монография / Л.М. Гончарова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 158 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/18635. - ISBN 978-5-16-011969-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854966> . – Режим доступа: по подписке.
3. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 169 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/11858. - ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2043284> – Режим доступа: по подписке.
4. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. -

URL: <https://znanium.com/catalog/product/2107433>. – Режим доступа: по подписке

#### **б) дополнительная учебная литература**

1. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-003843-8. -URL:

<https://znanium.com/catalog/product/914130> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с. [https://tourism.gov.ru/data/File/news\\_file/2014/SACHARCHUK\\_Psihologia.pdf](https://tourism.gov.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf)

3. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие для вузов / Т.И.Власова, А.П.Шарухин, М.М.Данилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2007. - 256 с. ISBN 978-5-7695-3471-3 [https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-ap-professionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma\\_0fd9498a47d.html?page=1](https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-ap-professionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma_0fd9498a47d.html?page=1)

### **9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)**

#### **9.1. Общесистемные требования**

##### **Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

##### *Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)*

<b>Учебный год</b>	<b>Наименование документа с указанием реквизитов</b>	<b>Срок действия документа</b>
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>	от 14.05.2025г. до 14.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a>	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>	Бессрочный
2025-2026	Научная электронная библиотека	Бессрочный

учебный год	«ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	Бессрочный

## **9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

## **9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения**

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
2. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
4. Kaspersky Endpoint Security (Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.)
5. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
6. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

## **9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - <https://wciom.ru/>.
2. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - <https://www.levada.ru/>.

## **10. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

## 11. Лист регистрации изменений

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений