

Министерство спорта и туризма Республики Беларусь

Учреждение образования «Белорусский государственный университет
физической культуры»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе университета

_____ Е.В.Фильгина

Регистрационный № УД- 196/уч.

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной
дисциплине для специальности
1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство»

Минск 2019

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине составлена на основе образовательного стандарта высшего образования первой ступени ОСВО 1-89 01 01-2013, утвержденного постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 № 88.

СОСТАВИТЕЛЬ:

А.И.Строганов, старший преподаватель кафедры менеджмента туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

В.В.Дворниченко, кандидат исторических наук, профессор кафедры спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»;

О.Г.Дранкевич, старший преподаватель кафедры спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой менеджмента туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 25.01.2019 № 7);

советом факультета менеджмента спорта, туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 20.02.2019 № 6);

научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от ____ . ____ .2019 № ____)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» разработана для студентов, обучающихся по специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство», в соответствии с требованиями образовательного стандарта ОСВО 1-89 01 01-2013 и учебного плана вышеуказанной специальности.

Актуальность изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» обусловлена важностью грамотного профессионального общения специалистов в такой многогранной, коммуникативной сфере экономики, какой является современный туризм. Профессиональное деловое общение способствует повышению эффективности деятельности и конкурентоспособности предприятий и организаций индустрии туризма и гостеприимства Республики Беларусь.

Содержание учебной дисциплины охватывает как теоретические аспекты деловых коммуникаций, так и прикладные стороны управления коммуникациями в индустрии туризма и гостеприимства, среди которых: технология коммуникационного процесса, разновидности деловых коммуникаций, методика делового общения в сфере туризма и гостеприимства.

Для изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» необходимы знания по учебным дисциплинам: «Основы менеджмента», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», «Маркетинг в туризме».

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения учебной дисциплины: усвоение студентами фундаментальных знаний о видах и технологиях деловых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи изучения учебной дисциплины:

- рассмотреть общую методологию деловых коммуникаций;
- изучить технологии ведения деловых коммуникаций различных видов;
- сформировать и развить у студентов практические навыки коммуникативного процесса в сфере туризма и гостеприимства.

ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ И УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения учебной дисциплины «Туризм и гостеприимство» формируются следующие компетенции:

академические:

- 1) уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач;
- 2) уметь работать самостоятельно;

- 3) владеть системным и сравнительным анализом;
- 4) владеть исследовательскими навыками;
- 5) проявлять инициативу и креативность, в том числе в нестандартных ситуациях;
- 6) владеть междисциплинарным подходом при решении проблем;
- 7) иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером;
- 8) обладать навыками устной и письменной коммуникации;
- 9) уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни;

социально-личностные:

- 1) обладать качествами гражданственности;
- 2) быть способным к социальному взаимодействию;
- 3) обладать способностью к межличностным коммуникациям;
- 4) владеть навыками здоровьесбережения;
- 5) быть способным к критике и самокритике;
- 6) уметь работать в команде;
- 7) совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, добиваться нравственного и физического совершенствования своей личности;
- 8) пользоваться одним из государственных языков Республики Беларусь, владеть иностранным языком как средством делового общения;
- 9) формировать и аргументировать собственные суждения и профессиональную позицию;
- 10) использовать в практической деятельности основы законодательства и правовых норм;
- 11) уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные различия;
- 12) обладать чувством ответственности.

профессиональные:

- 1) взаимодействовать со специалистами смежных профилей;
- 2) вести переговоры с другими заинтересованными участниками;
- 3) готовить доклады, материалы к презентациям;
- 4) пользоваться глобальными информационными ресурсами;
- 5) владеть современными средствами телекоммуникаций;
- 6) разрабатывать инновационные технологии формирования и продвижения туров и пакетов туристических услуг;
- 7) анализировать и оценивать собранные данные;
- 8) составлять планы проведения различных видов и жанров деловых коммуникаций;
- 9) разрабатывать и использовать современное методическое обеспечение;
- 10) использовать и совершенствовать формы профессионального делового общения;

11) осуществлять пропаганду физической культуры, спорта и туризма, здорового образа жизни с использованием современных рекламно-информационных и коммуникационных технологий.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен

знать:

- специфику туризма как особого вида коммуникативной деятельности;
- сущность, структуру и виды деловых коммуникаций;
- содержание, формы и межкультурные особенности в области деловых коммуникаций;
- устные и письменные стратегии делового общения;
- методы коммуникативного процесса с персоналом и клиентами в туристском предприятии;
- пути формирования имиджа специалиста социально-культурной сферы и туризма;

уметь:

- применять полученные знания и коммуникативные навыки в сфере туризма и гостеприимства;
- учитывать личностные и ситуативные особенности людей для продуктивного общения в профессиональной сфере;
- преобразовывать и разрешать конфликты в деловых отношениях;

владеть:

- основами методологии деловых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства;
- видами коммуникативной деятельности;
- методами делового общения.

Изучение учебной дисциплины рассчитано на общее количество часов – 72, из них аудиторные часы: для дневной формы получения образования – 34, для заочной формы получения образования – 10.

Распределение аудиторных часов по видам занятий для дневной формы получения образования: лекции – 16 часов, семинарские занятия – 18 часов в 4 семестре.

Распределение аудиторных часов по видам занятий для заочной формы получения образования: лекции – 4 часа, семинарские занятия – 6 часов в 5 семестре.

Формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине: для дневной формы получения образования – зачет в 4 семестре; для заочной формы получения образования – зачет в 5 семестре.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Количество аудиторных часов		
	Всего	Из них	
		Лекции	Семинарские занятия
Раздел I. Теоретические аспекты деловых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства	4	4	
Тема 1. Определение понятия «деловые коммуникации», их виды и жанры	2	2	
Тема 2. Специфика деловых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства	2	2	
Раздел II. Технологии деловых коммуникаций в индустрии туризма и гостеприимства	20	8	12
Тема 3. Публичное выступление и его жанры	8	4	4
Тема 4. Служебные переговоры, дискуссии	6	2	4
Тема 5. Деловая переписка	6	2	4
Раздел III. Культура деловых коммуникаций	10	4	6
Тема 6 Культура речи	6	2	4
Тема 7. Служебный этикет	4	2	2
Итого	34	16	18

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 1. Определение понятия «деловые коммуникации», их виды и жанры

Сущность понятия «деловые коммуникации». Задачи учебной дисциплины «Деловые коммуникации». Значение деловых коммуникаций в профессиональной деятельности человека. Принципы и эффективность делового общения. Виды и жанры деловых коммуникаций.

Тема 2. Специфика деловых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства

Коммуникативные процессы в сфере туризма и гостеприимства. Коммуникационная политика туристического предприятия. Деловое общение с потребителями туристических услуг: коммуникации в местах проживания гостей и туристов. Личные продажи. Реклама и стимулирование сбыта как формы коммуникации. Деловые контакты со средствами массовой информации (далее – СМИ). Связи с общественностью (P.R.) Коммуникации внутри туристического предприятия. Межличностные коммуникации.

Раздел II. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 3. Публичное выступление и его жанры

Публичное выступление как вид деловых коммуникаций. Жанры публичного выступления и их характеристика. Требования к различным жанрам публичного выступления. Методика подготовки публичного выступления. Основы драматургии. Презентация. Доклад. Художественные тексты. Элементы актёрского мастерства. Структура публичного выступления. Способы усиления речи. Приёмы воздействия на слушателей. Владение пространством. Психологические аспекты выступления. Устранение волнения и зажатости. Основы ораторского искусства (риторика).

Тема 4. Служебные переговоры, дискуссии

Переговоры как специфическая форма делового общения. Этапы проведения переговоров. Переговорный процесс. Организационные вопросы при проведении переговоров. Оценка эффективности переговоров. Психологические основы ведения переговоров. Понятие дискуссия. Процесс дискуссионного обсуждения. Психологические аспекты переговоров и дискуссий.

Тема 5. Деловая переписка

Требования к деловой переписке. Деловое письмо. Классификация деловых писем. Роль СМИ в деятельности туристического предприятия. Особенности написания текстов для разных СМИ. Формы и методы работы туристического предприятия со СМИ. Интервью и комментарии для СМИ.

Подготовка пресс-релиза. Рассылка пресс-релиза. Выстраивание доброжелательных взаимоотношений со СМИ. Межведомственная деловая переписка.

Раздел III. КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Тема 6. Культура речи

Значение грамотной и выразительной речи для специалистов сферы туризма и гостеприимства. Принципы грамотной речи. Техника речи. Дикция, интонации, тембр. Развитие голоса. Психологические аспекты речи. Интерпретация мимики жестов и поз в деловом общении.

Тема 7. Служебный этикет

Определение понятия «этикет». Профессиональная этика сотрудников туристического предприятия. Этика работников гостинично-туристического комплекса. Конфликтные ситуации и их устранение. Служебное общение сотрудников туристического предприятия между собой.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»
(дневная форма получения образования)**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Управляемая самостоятельная работа	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
I	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	4			
1	Определение понятия «деловые коммуникации», их виды и жанры	2			
1.1 1.2 1.3	Сущность понятия «деловые коммуникации». Принципы и эффективность делового общения. Виды и жанры деловых коммуникаций	2			Фронтальный опрос
2	Специфика деловых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства	2			
2.1 2.2 2.3	Коммуникативные процессы в сфере туризма и гостеприимства. Коммуникационная политика туристического предприятия. Коммуникации внутри туристического предприятия	2			Индивидуальный опрос
II	ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	6	8	6	

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Управляемая самостоятельная работа	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
3	Публичное выступление и его жанры	2	4	2	
3.1 3.2 3.3	Публичное выступление как разновидность деловых коммуникаций. Характеристика жанров публичного выступления. Методика подготовки публичного выступления: доклады, презентации, сообщения	2		2	Рефераты
3.4 3.5	Выступления со служебным материалом. Выступления с художественными текстами		2		Опрос
3.6 3.7 3.8 3.9	Психологические аспекты выступления. Владение пространством при выступлении. Приёмы эффективного воздействия на слушателей Ораторское искусство (риторика)		2		Опрос
4	Служебные переговоры, дискуссии	2	2	2	
4.1 4.2 4.3 4.4	Переговоры как специфическая форма делового общения. Этапы проведения переговоров. Главные требования к переговорному процессу. Оценка эффективности переговоров	2		2	Опрос

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Управляемая самостоятельная работа	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
4.5 4.6 4.7 4.8	Психологические аспекты переговоров. Процесс дискуссионного обсуждения. Организационные вопросы при проведении переговоров. Культура переговоров		2		Деловая игра
5	Деловая переписка	2	2	2	
5.1 5.2	Требования к деловой переписке. Классификация деловых писем	2		2	Групповая рефлексия
5.3 5.4 5.5	Структура делового письма. Этикет деловой переписки. Особенности написания текстов для разных СМИ		2		Презентация деловой переписки
III	КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	4	4	2	
6	Культура речи	2	2	2	
6.1 6.2 6.3	Значение речи для специалистов сферы туризма и гостеприимства. Принципы грамотной речи. Техника речи: дикция, интонации, тембр	2		2	Групповая рефлексия, рефераты

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Управляемая самостоятельная работа	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
6.4 6.5 6.6 6.7	Развитие голоса. Речевые упражнения. Психологические аспекты речи. Интерпретация мимики жестов и поз в деловом общении		2		Практические упражнения
7	Служебный этикет	2	2		
7.1 7.2 7.3	Определение понятия «этикет». Профессиональная этика сотрудников туристического предприятия. Этика работников гостинично-туристического комплекса	2			Групповая рефлексия
7.4 7.5	Конфликтные ситуации и их устранение. Служебное общение сотрудников туристического предприятия между собой		2		Деловая игра
	Итого	14	12	8	

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»
(заочная форма получения образования)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
I	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	2		2	
1	Определение понятия «деловые коммуникации», их виды и жанры	1		1	
1.1 1.2 1.3	Сущность понятия «деловые коммуникации». Принципы и эффективность делового общения. Виды и жанры деловых коммуникаций	1		1	Групповая рефлексия
2	Специфика деловых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства	1		1	
2.1 2.2 2.3	Коммуникативные процессы в сфере туризма и гостеприимства. Коммуникационная политика туристического предприятия. Коммуникации внутри туристического предприятия	1		1	Групповая рефлексия
II	ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	1	4	15	

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
3	Публичное выступление и его жанры	1	1	6	
3.1 3.2 3.3	Публичное выступление как разновидность деловых коммуникаций. Характеристика жанров публичного выступления. Методика подготовки публичного выступления: доклады, презентации, сообщения	1		3	Групповая рефлексия
3.4 3.5	Выступления со служебным материалом. Выступления с художественными текстами		1	1	Рефераты
3.6 3.7 3.8 3.9	Психологические аспекты выступления. Владение пространством при выступлении. Приёмы эффективного воздействия на слушателей Ораторское искусство (риторика)			2	Рефераты
4	Служебные переговоры, дискуссии		2	4	
4.1 4.2 4.3 4.4	Переговоры как специфическая форма делового общения. Этапы проведения переговоров. Главные требования к переговорному процессу. Оценка эффективности переговоров			4	Рефераты

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
4.5 4.6 4.7 4.8	Психологические аспекты переговоров. Процесс дискуссионного обсуждения. Организационные вопросы при проведении переговоров. Культура переговоров		2		Рефераты
5	Деловая переписка		1	5	
5.1 5.2	Требования к деловой переписке. Классификация деловых писем			4	Деловые письма
5.3 5.4 5.5	Структура делового письма. Этикет деловой переписки. Особенности написания текстов для разных СМИ		1	1	Рефераты
III	КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	1	2	7	
6	Культура речи	1	1	4	
6.1 6.2 6.3	Значение речи для специалистов сферы туризма и гостеприимства. Принципы грамотной речи. Техника речи: дикция, интонации, тембр	1		3	Групповая рефлексия
6.4 6.5 6.6 6.7	Развитие голоса. Речевые упражнения. Психологические аспекты речи. Интерпретация мимики жестов и поз в деловом общении		1	1	Деловая игра

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
7	Служебный этикет		1	3	
7.1	Определение понятия «этикет».				Рефераты
7.2	Профессиональная этика сотрудников туристического предприятия.			2	
7.3	Этика работников гостинично-туристического комплекса				
7.4	Конфликтные ситуации и их устранение.				
7.5	Служебное общение сотрудников туристического предприятия между собой		1	1	
	Итого	4	6	24	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов осуществляется в двух основных формах, отличающихся степенью самостоятельности ее выполнения и управления/контроля со стороны преподавателя:

– управляемая самостоятельная работа (УСР), предусматривающая самостоятельное выполнение студентами учебного или исследовательского задания при опосредованном контроле и управлении преподавателя (указания с его стороны, рекомендации, научно-методическое и информационное обеспечение и др.);

– собственно самостоятельная работа, организуемая студентом в рациональное, с его точки зрения время, мотивируемая собственными познавательными потребностями и контролируемая им самим (подготовка к зачету).

Наиболее эффективными формами и методами организации самостоятельной работы при освоении учебной дисциплины являются: ответы на контрольные вопросы; выполнение промежуточных тестовых заданий; подготовка рефератов и их публичная защита с мультимедийной презентацией; участие в учебно-исследовательской деятельности; подготовка к публикации статей и тезисов докладов.

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТИВНЫХ РАБОТ)

1. Значение деловых коммуникаций в профессиональной деятельности человека.
2. Принципы и эффективность делового общения.
3. Виды и жанры деловых коммуникаций.
4. Коммуникативные процессы в сфере туризма и гостеприимства.
5. Коммуникации внутри туристического предприятия.
6. Публичное выступление как вид деловых коммуникаций.
7. Жанры публичного выступления и их характеристика.
8. Методика подготовки публичного выступления.
9. Особенности проведения презентации, доклада, выступления с художественным текстом.
10. Структура публичного выступления.
11. Способы усиления речи (психологические приёмы воздействия на слушателей).
12. Владение пространством в процессе выступления.
13. Устранение волнения и зажатости.

МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

Основные методы, отвечающие цели и задачам учебной дисциплины:

1. Методы организации и осуществления учебно-познавательной деятельности: лекция; объяснение; демонстрация; видеометод; конспектирование; ход решения учебной задачи от частного к общему, либо от общего к частному.

2. Методы стимулирования учебной деятельности: учебные дискуссии; создание ситуации успеха в учении; описание проблемы.

3. Методы контроля и самоконтроля: индивидуальный опрос, фронтальный опрос, практические упражнения, рефераты, устный экзамен.

Технологии обучения, отвечающие цели и задачам учебной дисциплины:

1. Технология полного усвоения знаний.
2. Технология развивающего обучения.
3. Технология проблемного обучения.
4. Технология проектного обучения.
5. Технология обучения как учебного исследования.
6. Технология коллективной мыследеятельности.
7. Коммуникативные технологии (дискуссия, мозговой штурм, учебные дебаты).
8. Игровые технологии (деловые игры).

ДИАГНОСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ

Учебным планом специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» в качестве формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» предусмотрен зачет.

Результаты текущей аттестации студентов в форме зачета оцениваются отметками «зачтено», «не зачтено». Положительной является отметка «зачтено», отметка «не зачтено» является неудовлетворительной.

Для промежуточной аттестации знаний студентов по учебной дисциплине и диагностики компетенций студентов используются следующие формы:

1. Устная форма.
2. Письменная форма.
3. Устно-письменная форма.

К устной форме диагностики компетенций относятся:

1. Устный опрос.
2. Фронтальный опрос.

К письменной форме диагностики компетенций относятся:

1. Реферат.
- К устно-письменной форме диагностики компетенций относятся:**
1. Отчеты по аудиторным практическим заданиям с их устной защитой.
 2. Зачет.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТА

Баллы	Показатели оценки
10 (десять), зачтено	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы; точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации; полное и глубокое усвоение основной, дополнительной литературы по изучаемой учебной дисциплине; умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин; творческая самостоятельная работа на семинарских занятиях, активное творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
9 (девять), зачтено	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

Баллы	Показатели оценки
	систематическая, активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий

8 (восемь), зачтено	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
7 (семь), зачтено	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий

6 (шесть), зачтено	Достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; использование необходимой научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
5 (пять), зачтено	Достаточные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; самостоятельная работа на семинарских занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий
4 (четыре), зачтено	Достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач; умение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой

	учебной дисциплине и давать им оценку; работа под руководством преподавателя на семинарских занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий
3 (три), не зачтено	Недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными, логическими ошибками; слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины; пассивность на семинарских занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий
2 (два), не зачтено	Фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования; знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; неумение использовать научную терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок; пассивность на семинарских занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий
1 (один), не зачтено	Отсутствие знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ОСНОВНАЯ

1. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Дашков и К, 2005. – 176 с.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 496 с.
3. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. – М. : Альфа-М, 2013. – 255 с.
4. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн ; пер. с англ. А. Грузберга. – М. : Эксмо, 2007. – 576 с.
5. Поваляева, М. А. Психология и этика делового общения : учеб. пособие для студентов вузов / М. А. Поваляева ; Юж. отд-ние Рос. акад. образования. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 346 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

6. Браим, И. Н. Этика делового общения / И. Н. Браим. – Минск : Экоперспектива, 1996. – 208 с.
7. Введенская, М. А. Культура и искусство речи. Современная риторика : учеб. пособие для студентов вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – 2-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 1999. – 576 с.
8. Гойхман, О. Я. Основы речевой коммуникации : учеб. для вузов / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина ; под ред. О. Я. Гойхмана. – М. : ИНФРА-М, 1997. – 236 с.
9. Гришина, Н. В. Я и другие. Общение в трудовом коллективе / Н. В. Гришина. – Л. : ЛГУ, 1990. – 228 с.
10. Зельдович, Б. З. Деловое общение : учеб. пособие / Б. З. Зельдович. – М. : Альфа-Пресс, 2007. – 452 с.
11. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2009. – 576 с.
12. Куницина, В. Н. Межличностное общение : учеб. для вузов / В. Н. Куницина, Н. В. Казаринова, Н. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.
13. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова ; [редкол.: Ш. А. Амонашвили и др.]. – 2-е изд., стер. – М. : Флинта, 2013. – 257 с.
14. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук ; Ростов. междунаро. ин-т экономики и управления. – М. : Дашков и К, 2018. – 343 с.
15. Льюис, Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Р. Д. Льюис ; пер. с англ. Т. А. Нестика. – М. : Дело, 1999. – 440 с.

16. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / А. П. Панфилов. – СПб. : Знание, 2001. – 496 с.
17. Скворцова, В. Н. Деловые и общественные отношения : учеб. пособие / В. Н. Скворцов. – Томск : ТПУ, 2006. – 167 с.
18. Стернин, И. А. Основы речевого воздействия : учеб. изд. / И. А. Стернин. – 3-е изд. – М.-Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 289 с.
19. Яковлева, Н. Ф. Деловое общение : учеб. пособие / Н. Ф. Яковлева. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 269 с.

ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

22. Кодекс Республики Беларусь об образовании : с изм. и доп. по сост. на 12 марта 2012 г. – Минск : НЦПИ РБ, 2012. – 400 с.
23. О туризме [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 25 нояб. 1999 г. № 326-З : ред. от 18.07.2016 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.
24. О физической культуре и спорте [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 4 янв. 2014 г., № 125-З : принят Палатой представителей 5 дек. 2013 г. : одобр. Советом Респ. 19 дек. 2013 г. : в ред. от 9 янв. 2018 г. // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу
Основы менеджмента	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу учреждения высшего образования	Согласовать без изменений
Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу учреждения высшего образования	Согласовать без изменений
Маркетинг в туризме	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу учреждения высшего образования	Согласовать без изменений