

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Деловые коммуникации в сфере гостеприимства

Код модуля
1161073

Модуль
Управление в сфере гостеприимства

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

| № п/п | Фамилия, имя, отчество | Ученая степень, ученое звание | Должность | Подразделение |
|--------------|--------------------------------|--|------------------|---|
| 1 | Калюжная Екатерина Геннадьевна | кандидат педагогических наук, без ученого звания | Доцент | управления в сфере физической культуры и спорта |

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Калюжная Екатерина Геннадьевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Деловые коммуникации в сфере гостеприимства

| | | | |
|-----------|---|--|---|
| 1. | Объем дисциплины в зачетных единицах | 4 | |
| 2. | Виды аудиторных занятий | Лекции Практические/семинарские занятия | |
| 3. | Промежуточная аттестация | Зачет Курсовая работа | |
| 4. | Текущая аттестация | Контрольная работа | 1 |
| | | Домашняя работа | 1 |
| | | Реферат | 1 |
| | | Тезисы | 1 |

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Деловые коммуникации в сфере гостеприимства

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

| Код и наименование компетенции | Планируемые результаты обучения (индикаторы) | Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине |
|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| УК-4 -Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | З-1 - Определять специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия П-1 - Составлять устные и письменные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках в соответствии с правилами и нормами | Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>У-1 - Анализировать и оценивать письменные и устные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках на соответствие правилам и нормам и корректировать их</p> <p>У-3 - Выбирать инструменты современных коммуникативных технологий для эффективного осуществления академического и профессионального взаимодействия</p> | |
| <p>ОПК-2 -Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> | <p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> | <p>Зачет</p> <p>Курсовая работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Тезисы</p> |
| <p>ПК-3 -Способен к управлению изменениями в гостиничном комплексе с учетом факторов внешней и внутренней среды, а также особенностей жизненного цикла предприятия</p> | <p>З-1 - Интерпретирует содержание коммуникационного менеджмента в контексте особенностей жизненного цикла предприятия</p> <p>П-1 - Разрабатывает рекомендации по совершенствованию сферы деловых коммуникаций, позволяющих эффективно осуществлять обслуживание потребителей гостиничных услуг</p> <p>У-1 - Анализирует коммуникационные процессы в гостиничном комплексе с учетом факторов внешней и внутренней среды, а также особенностей жизненного цикла предприятия</p> | <p>Зачет</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Курсовая работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> |

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| 1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.2 | | |
| Текущая аттестация на лекциях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>тезисы</i> | 1,3 | 30 |
| <i>контрольная работа</i> | 1,8 | 70 |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4 | | |
| Промежуточная аттестация по лекциям – зачет | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6 | | |
| 2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.8 | | |
| Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>домашняя работа</i> | 1,6 | 30 |
| <i>реферат</i> | 1,10 | 70 |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1 | | |
| Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено | | |
| 3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено | | |
| Текущая аттестация на лабораторных занятиях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено | | |
| Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено | | |

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| курсовая работа | 1,14 | 100 |

| |
|---|
| Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– 1 |
| Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено |

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

| Результаты обучения | Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам |
|----------------------------|--|
| Знания | Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью. |
| Умения | Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью. |
| Опыт /владение | Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов. |
| Другие результаты | Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения. |

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

| Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов) | | | |
|---|--|---|---|
| № п/п | Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание) | Шкала оценивания | |
| | | Традиционная характеристика уровня | Качественная характеристика уровня |
| | | | |

| | | | | |
|----|--|--|------------|-------------------|
| 1. | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет | Отлично (80-100 баллов) | Зачтено | Высокий (В) |
| 2. | Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения | Хорошо (60-79 баллов) | | Средний (С) |
| 3. | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания | Удовлетворительно (40-59 баллов) | | Пороговый (П) |
| 4. | Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка | Неудовлетворительно (менее 40 баллов) | Не зачтено | Недостаточный (Н) |
| 5. | Результат обучения не достигнут, задание не выполнено | Недостаточно свидетельств для оценивания | | Нет результата |

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Коммуникации и общение как социально- психологические категории.
2. Речевая деятельность и эффективность деловой коммуникации.
3. Деловая коммуникация как процесс управленческой деятельности.
4. Виды внешней и внутренней коммуникаций предприятия сферы гостеприимства.
5. Формы деловых коммуникаций в гостиничной деятельности.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Модели и структурные компоненты коммуникации.

2. Этика делового общения. Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике?

3. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

4. Психологический климат в трудовом коллективе в аспекте деловых коммуникаций.

Примерные задания

Задание

Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:

- а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
- б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
- в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
- г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

2. Задание

Перцептивной стороной общения является:

- а) обмен информацией между участниками общения;
- б) взаимодействие участников общения;
- в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- г) восприятие друг друга партнерами по общению.

3. Задание

Коммуникации – это _____ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

4. Задание

Приведите в соответствие

Различают следующие основные функции делового общения:

- | | |
|---------------------------------|--|
| а) инструментальная функция | 1) раскрывает общение как средство объединения людей |
| б) интегративная функция | 2) функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д. |
| в) трансляционная функция | 3) регламентация поведения и деятельности |
| г) функция социального контроля | 4) характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия |
| | 5) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста |

1. Объясните, почему деловая беседа рассматривается как форма деловой коммуникации.

2. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы?

3. В чем заключается принципиальное отличие нереплексивного и рефлексивного

слушания?

4. Перечислите сигналы обратной связи рефлексивного слушания. Приведите примеры.
5. Какие вопросы используются во внешнем диалоге? Приведите примеры.
6. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. Какие требования предъявляются к технике речи оратора?
7. В чем заключается подготовка к публичному выступлению? Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить?
8. В чем заключается специфика проведения презентации?
9. Назовите техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
10. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
11. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов.

Каковы

преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?

12. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?

13. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.

14. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно

находиться

в его рамках?

15. Что является показателем успешности переговоров?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

Примерные задания

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Управление деловыми конфликтами»

Вариант VII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель фирмы, акцентируя внимание на ее атрибутах.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Факторы успеха в проведении делового совещания»

Вариант VIII.

Задание 1. Подберите в художественной литературе пример торгов.

Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель ролевого взаимодействия внутри фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Речевые коммуникации в деловых переговорах»

Вариант IX.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру дискуссии и публичной речи. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм-партнеров.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Критика в деловой коммуникации»

Вариант X.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета психолога после индивидуальной и группой работы с сотрудниками фирмы на предмет их психологической совместимости.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Социально-психологические проблемы деловых отношений»

Вариант XI.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру переговоров и пресс-конференции. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель концепции формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Психологические аспекты делового взаимодействия»

Вариант XII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример выстраивания делового взаимодействия. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма коммуникативного планирования и достижения цели.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Глоссарий по теме «Деловое общение»

Вариант XIII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель анализа и решения социальнопсихологических проблем деловых отношений в рамках одной фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Особенности рекламной коммуникации»

Вариант XVI.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Вопросы в деловой коммуникации»

Вариант XV.

Задание 1. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы.

Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации. Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами).

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Реферат

Примерный перечень тем

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Коммуникативная культура современного специалиста в сфере гостеприимства.
3. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
4. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
5. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
6. Убеждение в процессе делового общения.
7. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
8. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
9. Стратегии устных деловых взаимодействий.
10. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
11. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях
12. Управление неформальными коммуникациями в организации.

Примерные задания

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Тезисы

Примерный перечень тем

1. Особенности деловой коммуникации в туристическом и гостиничном бизнесе.
2. Повышение эффективности деятельности гостиниц на основе использования особенностей организации бизнес-коммуникаций в гостиничном комплексе.
3. Новые типы текстов в сфере гостиничного бизнеса.
4. Французский гостиничный дискурс и его жанровая палитра.

Примерные задания

Раянова А.И. Особенности деловой коммуникации в туристическом и гостиничном бизнесе // Вестник науки. 2022. №5 (50). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-delovoy-kommunikatsii-v-turisticheskom-i-gostinichnom-biznese>

Кабанов А. А. Повышение эффективности деятельности гостиниц на основе использования особенностей организации бизнес-коммуникаций в гостиничном комплексе // Вестник ГУУ. 2016. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/povyshenie-effektivnosti-deyatelnosti-gostinits-na-osnove-ispolzovaniya-osobennostey-organizatsii-biznes-kommunikatsiy-v>

Иссерс О. С. Новые типы текстов в сфере гостиничного бизнеса // Вестник ВолГУ. Серия 2: Языкознание. 2018. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/novye-tipy-tekstov-v-sfere-gostinichnogo-biznesa>

Зайцева И. Е., Косицкая Ф. Л. Французский гостиничный дискурс и его жанровая палитра // Вестник ТГПУ. 2017. №10 (187). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/frantsuzskiy-gostinichnyy-diskurs-i-ego-zhanrovaya-palitra>

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
3. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
4. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
5. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.

Приемы устранения коммуникативных барьеров.

6. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
7. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
8. Организация и проведение делового совещания.
9. Презентация как форма деловой коммуникации.
10. Основные требования к оформлению делового письма. Основные виды официальных деловых писем.

11. Управление организационными коммуникациями.
 12. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
 13. Этические основы деловых коммуникаций.
 14. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
 15. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.3.2. Курсовая работа

Примерный перечень тем

1. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
2. Специфика управленческого общения.
3. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
4. Языковое своеобразие деловой переписки.
5. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
6. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
7. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
8. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.
9. Невербальное общение в системе деловой коммуникации.
10. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.