

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 31.08.2026 13:27:19
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации»
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.03 «Гостиничное дело»
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Программа магистратуры «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»
(наименование образовательной программы)

Очная и заочная формы обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Боголюбова С. А., д. э. н., профессор кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, д. э. н., профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 13 от 06.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций (с учётом этапа их формирования):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат (знает, умеет, владеет)
ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» от 15 июня 2017 г. № 558	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1	Анализирует проблемную ситуацию и осуществляет её декомпозицию на отдельные задачи	УК-1.1. 3-1. Знает: методы системного анализа проблемных ситуаций; принципы декомпозиции сложных задач на отдельные составляющие; теоретические основы критического мышления. УК-1.1. У-1. Умеет: анализировать проблемные ситуации, применяя методы системного подхода; осуществлять декомпозицию проблемы на составные задачи; выявлять причинно-следственные связи в проблемных ситуациях. УК-1.1. В-1. Владеет: навыками системного анализа проблемных ситуаций; методами декомпозиции задач; инструментами критического мышления для оценки ситуации.
ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» от 15 июня 2017 г. № 558	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке и использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	УК-4.1. 3-1. Знает: современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия; средства профессиональной коммуникации на иностранном языке; информационно-коммуникативные инструменты для решения профессиональных задач. УК-4.1. У-1. Умеет: осуществлять академическое и профессиональное взаимодействие на русском и иностранном языке; применять современные ИКТ-средства для коммуникации; вести переписку и деловые переговоры на иностранном языке. УК-4.1. В-1. Владеет: современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия; навыками устной и письменной коммуникации на иностранном языке; инструментами академического общения.

ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» от 15 июня 2017 г. № 558	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1	Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций	УК-5.1. 3-1. Знает: особенности различных культур и наций в контексте международного профессионального взаимодействия; основы межкультурной коммуникации; культурные традиции и особенности поведения представителей различных стран в сфере гостеприимства. УК-5.1. У-1. Умеет: применять знания об особенностях различных культур в профессиональной деятельности; учитывать культурные различия при взаимодействии с гостями и партнёрами; адаптировать поведение к требованиям межкультурного контекста. УК-5.1. В-1. Владеет: навыками межкультурного взаимодействия в профессиональной среде; инструментами анализа культурного многообразия; методами адаптации к поликультурной среде.
--	-------------	---	---------------	---	---

Соответствие планируемых результатов обучения по дисциплине планируемым результатам освоения образовательной программы установлено в соответствии с Приложением 1 к образовательной программе.

2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объём дисциплины

Общий объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 24 ак. часов (лекции — 6 ак. ч., практические занятия — 14 ак. ч., консультации — 0 ак. ч., контактная работа на аттестацию — 4 ак. ч.); самостоятельная работа — 84 ак. часов. Промежуточная аттестация — зачёт.

Заочная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 12 ак. часов (лекции — 8 ак. ч., практические занятия — 4 ак. ч., консультации — 0 ак. ч.); контроль — 4 ак. ч.; самостоятельная работа — 92 ак. часов. Промежуточная аттестация — зачёт.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», программа магистратуры «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса».

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства

на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету предоставляется обучающемуся в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Структурные таблицы по очной и заочной формам обучения приведены ниже.

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа			
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэ к	Конт роль	СРкр	СРэк	СР	
1	Тема 1. Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации»	27	2			4								21	Устный опрос (КТ-1)
2	Тема 2. Этика деловых и научных коммуникаций	27	2			4								21	Доклад (КТ-1)
3	Тема 3. Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства	25	1			3								21	Реферат (КТ-2)
4	Тема 4. Научная коммуникация	25	1			3								21	Тестирование (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — зачёт	4								4					зачёт
	ИТОГО:	108	6			14					4			84	зачёт

Заочная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа			
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
1	Тема 1. Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации»	26	2			1								23	Устный опрос (КТ-1)
2	Тема 2. Этика деловых и научных коммуникаций	26	2			1								23	Доклад (КТ-1)
3	Тема 3. Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства	26	2			1								23	Реферат (КТ-2)
4	Тема 4. Научная коммуникация	26	2			1								23	Тестирование (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — зачёт	4									4				зачёт
	ИТОГО:	108	8			4					4			92	зачёт

Используемые сокращения:

Л – лекции; ВЛ – видеолекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия; ИК – индивидуальные консультации; КСР – контроль самостоятельной работы; КЭ – консультации перед экзаменом; Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий; Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

для заочной формы обучения; СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы / курсового проекта; СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену; СР – самостоятельная работа в семестре; УО – устный опрос; ГЗ – групповое задание; Д – доклад; КТ – контрольная точка.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации» (УК-1.1)

Что является предметом курса «Деловые и научные коммуникации»?

Тема 2. Этика деловых и научных коммуникаций (УК-4.1)

Имидж современного руководителя. Этика и этикет. Служебный, национальный, корпоративный, дипломатический этикет. Этические механизмы организации деловых и научных коммуникаций. Неформальное общение. Этнокультурные нормы деловых и научных коммуникаций. Принципы делового этикета в профессиональной и научной среде.

Тема 3. Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства (УК-5.1)

Виды деловых коммуникаций. Особенности коммуникаций на предприятиях гостеприимства. Классические формы деловых коммуникаций: деловой разговор, деловые беседы, деловые дискуссии, совещания, собрания, переговоры, конференции, деловые встречи. Инновационные формы деловых коммуникаций: презентации, «круглые столы», пресс-конференции, брифинги, выставки и ярмарки новых продуктов.

Тема 4. Научная коммуникация (УК-1.1)

Научная коммуникация. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Языки речь как средство научной коммуникации. Научно-исследовательские группы. Научные школы, научные кружки, междисциплинарные научные объединения. Основные направления коммуникаций в производственных и научных организациях. Информационные системы коммуникаций в современном мире. Интернет-совещания, Интернет-конференции, их роль в деловых коммуникациях. Информационные системы в современной науке. «Невидимые колледжи», «виртуальные коллективы» и «виртуальные лаборатории». Дополнительно рассматриваются вопросы: Виртуальные коммуникации.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.01 «Деловые и научные коммуникации» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочей программе дисциплины размещены типовые проверочные задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать номера (или буквы) выбранных вариантов ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно указаны все варианты
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор	1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.	Ответ считается верным, если правильно указан вариант и приведены корректные аргументы
Задание открытого типа с развёрнутым ответом	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.	Ответ считается верным при отсутствии фактических ошибок, полноте раскрытия понятий, обоснованности и логической последовательности изложения

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением балльно-рейтинговой системы (БРС)

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	Шкала ECTS
95–100	отлично	зачтено	A
85–94	отлично	зачтено	B
75–84	хорошо	зачтено	C
65–74	хорошо	зачтено	D

55–64	удовлетворительно	зачтено	E
0–54	неудовлетворительно	не зачтено	F
Соотношение баллов: текущий контроль успеваемости — 60 баллов; промежуточная аттестация — 40 баллов; итого — 100 баллов.			

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе задания к контрольным точкам): устный опрос (УО), доклад (Д), реферат (Р), тестирование (Т).

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации» (УК-1.1). Форма текущего контроля — устный опрос (УО).

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации»», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

Тема 2. Этика деловых и научных коммуникаций (УК-4.1). Форма текущего контроля — доклад (Д).

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Этика деловых и научных коммуникаций», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

Тема 3. Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства (УК-5.1). Форма текущего контроля — реферат (Р).

Темы для подготовки докладов по теме «Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

Тема 4. Научная коммуникация (УК-1.1). Форма текущего контроля — тестирование (Т).

Темы для подготовки докладов по теме «Научная коммуникация»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

5.3. Контрольные точки и весовые коэффициенты

Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) контрольные точки. Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ — 100. Результат КТ = баллы за работу × коэффициент веса КТ.

КТ	Темы / форма контроля	Макс. баллов	Коэффициент веса	Результат КТ
КТ-1	Темы 1–2. Устный опрос, доклад	100	0,30	30
КТ-2	Темы 3–4. Реферат, тестирование	100	0,30	30
Итого	—	—	0,60	60

5.4. Критерии оценивания заданий текущего контроля успеваемости

Критерий оценивания	Баллы
---------------------	-------

Полнота и корректность анализа, обоснованность решения	0–40
Практическая применимость результата	0–35
Качество презентации и защиты	0–25

Критерии оценивания доклада и реферата

Критерий оценивания	Баллы
Раскрытие темы, полнота и достоверность содержания	0–40
Структура, логика изложения, аргументированность выводов	0–35
Качество устного выступления, соблюдение регламента	0–25

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости)

Для выполнения проверочных заданий по дисциплине специальные дополнительные материалы и оборудование не используются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёт. Предусматривается устный ответ обучающегося на вопросы и прохождение тестирования.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (зачёт):

1. Сущность и содержание: Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации».
2. Основные понятия и категории темы «Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации»».
3. Современные подходы и проблемы: Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации».
4. Практическое применение в деятельности предприятий: Предмет дисциплины «Деловые и научные коммуникации».
5. Сущность и содержание: Этика деловых и научных коммуникаций.
6. Основные понятия и категории темы «Этика деловых и научных коммуникаций».
7. Современные подходы и проблемы: Этика деловых и научных коммуникаций.
8. Практическое применение в деятельности предприятий: Этика деловых и научных коммуникаций.
9. Сущность и содержание: Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства.
10. Основные понятия и категории темы «Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства».
11. Современные подходы и проблемы: Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства.

12. Практическое применение в деятельности предприятий: Деловые коммуникации на предприятиях гостеприимства.
13. Сущность и содержание: Научная коммуникация.
14. Основные понятия и категории темы «Научная коммуникация».
15. Современные подходы и проблемы: Научная коммуникация.
16. Практическое применение в деятельности предприятий: Научная коммуникация.

**Типовые тестовые задания для подготовки к промежуточной аттестации
(6 типов заданий, по 2 примера на каждый тип):**

1. Задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа

ИНСТРУКЦИЯ: прочитайте задание, выберите ОДИН правильный ответ.

Задание 1. Деловая коммуникация — это:

- А. обмен информацией для решения профессиональных задач;
- Б. бытовой разговор друзей;
- В. рекламный слоган;
- Г. форма бухгалтерского учёта.

Задание 2. Обратная связь в коммуникации — это:

- А. реакция получателя, подтверждающая понимание сообщения;
- Б. помехи в канале связи;
- В. количество слушателей;
- Г. длина сообщения.

2. Задания закрытого типа на установление соответствия

ИНСТРУКЦИЯ: установите соответствие; ответ запишите парами «цифра-буква».

Задание 1. Установите соответствие между элементом коммуникации и его ролью:

- 1. Отправитель — А. формирует и кодирует сообщение;
- 2. Канал — Б. средство передачи сообщения;
- 3. Получатель — В. принимает и декодирует сообщение.

Задание 2. Установите соответствие между видом коммуникации и примером:

1. Вербальная — А. устная и письменная речь;
2. Невербальная — Б. жесты, мимика, поза;
3. Научная — В. доклад на конференции, статья.

3. Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

ИНСТРУКЦИЯ: прочитайте задание, выберите ВСЕ правильные ответы.

Задание 1. Какие требования предъявляются к эффективной деловой коммуникации?

- А. ясность и точность сообщения;
- Б. учёт особенностей адресата;
- В. наличие обратной связи;
- Г. намеренная двусмысленность;
- Д. соблюдение делового этикета.

Задание 2. Какие элементы относятся к этике научной коммуникации?

- А. достоверность данных;
- Б. корректное цитирование источников;
- В. недопустимость плагиата;
- Г. искажение результатов;
- Д. уважение к научному оппоненту.

4. Задания закрытого типа на установление последовательности

ИНСТРУКЦИЯ: установите верную последовательность; ответ запишите буквами.

Задание 1. Расположите этапы коммуникативного процесса в правильной последовательности:

- А. формирование идеи отправителем;
- Б. кодирование и передача сообщения;

В. приём и декодирование получателем;

Г. обратная связь.

Задание 2. Расположите этапы подготовки делового выступления:

А. определение цели и аудитории;

Б. сбор и структурирование материала;

В. подготовка текста и репетиция;

Г. выступление и ответы на вопросы.

5. Задания комбинированного типа с выбором ответа и обоснованием

ИНСТРУКЦИЯ: выберите ответ (А — согласен, Б — не согласен) и приведите аргументы.

Задание 1. Невербальные средства не влияют на восприятие делового сообщения. Согласны ли Вы?

Задание 2. Соблюдение этики научной коммуникации является обязательным условием научной работы. Согласны ли Вы?

6. Задания открытого типа с развёрнутым ответом

ИНСТРУКЦИЯ: запишите развёрнутый обоснованный ответ (2–3 предложения).

Задание 1. Раскройте роль обратной связи в обеспечении эффективности деловой коммуникации.

Задание 2. Объясните особенности деловых коммуникаций на предприятиях гостеприимства.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Оценка	Критерии оценивания
Отлично / зачтено (35–40 б.)	Дан полный, логически последовательный ответ; обучающийся свободно владеет терминологией, аргументирует положения примерами; тестирование пройдено успешно.
Хорошо / зачтено (28–34 б.)	Ответ в целом полный и логичный, допущены незначительные неточности; тестирование пройдено с отдельными ошибками.
Удовлетворительно / зачтено (22–27 б.)	Ответ раскрывает основное содержание на поверхностном уровне; тестирование пройдено на минимально допустимом уровне.
Неудовлетворительно / не	Ответ не раскрывает содержание вопросов, содержит

зачтено (0–21 б.)	существенные ошибки; тестирование не пройдено.
----------------------	--

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости)

Для выполнения проверочных заданий по дисциплине специальные дополнительные материалы и оборудование не используются.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу обучающихся. Практические занятия проводятся в различных формах (групповые задания, доклады, обсуждение практических ситуаций) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и сформированности компетенций.

Подготовка к лекции: внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с темой предстоящей лекции; изучить учебный материал по учебникам и учебным пособиям; записать возможные вопросы преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям: прочитать материал лекций; ознакомиться с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям; выписать основные термины; подготовить развёрнутые ответы на контрольные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке доклада. Доклад — официальное сообщение по заданной теме; структура доклада включает введение (тема, цель, проблемное поле), основное содержание (последовательное раскрытие тематических разделов) и заключение (основные результаты и рекомендации). Регламент устного выступления — не более 10 минут.

Методические рекомендации по выполнению группового задания. Группа делится на подгруппы; каждая подгруппа анализирует задачу,

распределяет роли, разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа предполагает изучение учебной и научной литературы, нормативных документов, интернет-источников, выполнение практических заданий и подготовку к промежуточной аттестации. Обучающийся допускается к промежуточной аттестации при условии выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8.1. Основная литература

1. Коммуникации в гостиничном бизнесе : монография / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 96 с. — ISBN 978-5-4497-4923-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа IPR СМАРТ : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/books/155931/details>.
2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2026. — 162 с. — (Высшее образование). — DOI: <https://doi.org/10.29039/01913-9>. - ISBN 978-5-369-01913-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2243405>.

8.2. Дополнительная литература

1. Авдониная Л.Н. Письменные работы научного стиля: [учеб. пособие]/ Л. Н. Авдониная, Т. В. Гусева. - М.: ФОРУМ [и др.], 2017. - 70, [1] с. - (Высшее образование). Библиогр.: с.52-53 и в прил. - ISBN 978-5-91134-670-6. - ISBN 978-5-16- 006044-6 : 431.20.
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581864>
3. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/56511>
4. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/55999>
5. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебник для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563966>

6. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560029>
7. Скибицкий, Э. Г. Научные коммуникации: учебник для вузов / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19959-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565180>
8. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560448>
9. Травин, Виктор Валентинович. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации. - Электрон. дан. - М.: Дело, 2016. - 136 с. - (Модульная программа "Руководитель XXI века" ; модуль 2). Загл. с экрана. - ISBN 978-5-7749-1088-5: 0.00.
10. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128>
11. Культура речи. Научная речь : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. В. Химик [и др.] ; под редакцией В. В. Химики, Л. Б. Волковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 270 с. — (Бакалавр и магистр. Модуль). — ISBN 978-5-534-06603-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434624>
12. Шарков, Феликс Изосимович. Интегрированные коммуникации [Электронный ресурс] : реклама, паблик рилейшнз, брендинг: учеб. пособие / Ф. И. Шарков. - Электрон. дан. - М.: Дашков и К [и др.], 2016. - 324 с. Загл. с экрана. - ISBN 978-5-394-00792-7 : 0.00.
13. Эффективные межкультурные бизнес-коммуникации и развитие эмоционального интеллекта: учебник/ О.В. Архипова – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2024. – 248 с.

8.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

СЗИУ РАНХиГС располагает доступом через сайт научной библиотеки (<http://nwapr.spb.ru/>) к подписным электронным ресурсам: ЭБС «Znanium», ЭБС «IPR SMART», ЭБС «Лань», информационно-правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1	Специализированные аудитории для проведения лекций, оснащённые персональным компьютером и мультимедийным проектором.
2	Аудитории и компьютерные классы с посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в сеть «Интернет» для проведения практических занятий.

3	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: пакет офисных приложений, программы для работы с электронными таблицами и подготовки презентаций.
4	Платформы для онлайн-коммуникаций, используемые при реализации ДОТ.
5	Электронная информационно-образовательная среда СЗИУ РАНХиГС; научная библиотека, справочные системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».