

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СЕРВИСЕ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Коноплева Н.А., доктор культурологии наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, Nina.Konopleva@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 27.05.2024 , протокол № 7

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000СА3D77
Владелец	Клочко И.Л.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины **Деловые коммуникации в сервисе** является приобретение студентами знаний о влиянии особенностей организации деловой коммуникации на эффективность совместной деятельности; навыков в понимании человека в системе отношений с самим собой, другими людьми, с окружающим миром, умений в построении успешных деловых контактов и деловых команд

Задачи курса:

- Изучить предмет, характеристики и виды делового общения, теоретические предпосылки становления дисциплины.
- Проанализировать сущность деловой коммуникации, ее функции и виды.
- Приобрести навыки понимания индивидуально-психических процессов, свойств и состояний, проявляющихся в деловом общении, а также в исследовании психологии рабочей группы, процессов её формирования и жизнедеятельности.
- Научиться анализировать ключевые характеристики организационных структур.
- Овладеть методами психологической диагностики, приемами описания психологических состояний субъектов деятельности, отдельных членов коллектива, его руководителей.
- Освоить психодиагностические методики, направленные на выявление основных проявлений личности, детерминирующих их поведение в деловом общении:
  - а) психодиагностическую методику Р. Кеттелла, позволяющую проследить основные личностные проявления партнера по деловому общению;
  - б) методику Майерс – Бригс, позволяющую приобрести умения и навыки по исследованию социотипа личности и составлению эффективных деловых групп;
  - г) методику исследования психологического автопортрета личности;
  - д) методику Т. Лири, позволяющую проследить стиль взаимодействия в общении.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)				

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

**Учебный курс «Деловые коммуникации в сервисе»** является базовым (обязательным) в цикле профессиональных дисциплин, связанных с сервисной тематикой. Менеджеры и профессионалы в сфере сервисных и туристских услуг в современной российской культуре столкнулись с необходимостью повышения качества сервиса и организации деятельности на высоком коммуникативном уровне. Незнание основ деловой коммуникации, отсутствие знаний по типологии личности, отсутствие навыков анализа и построения успешных деловых групп ограничивают эффективность работников сервисных сфер деятельности,

затрудняют понимание потребителя и ограничивают возможности построения эффективной деловой коммуникации.

Дисциплина направлена на формирование следующих профессиональных качеств:

- психолого-педагогических знаний по основам общения вообще и делового, в частности;
- способности конструировать прямую и обратную связь в процессе общения использовать активные методы слушания, умения организовывать профессиональное общение в социуме;
- знаний особенностей формирования морально-нравственных характеристик личности и их влияние на коммуникацию;
- умений анализировать и соотносить личностные характеристики человека, знать типологии характера;
- умений по составлению малых социальных групп с учетом знаний о типах личности и стилях отношений, складывающихся между ними;
- навыков проведения сравнительного анализа исследуемых групп и коллективов;
- компетенций в понимании социальных типов характера;
- умений выявлять сильные и слабые качества каждого из изученных социотипов;
- владение методиками психологической диагностики, необходимыми для составления успешных деловых групп и коллективов;
- умений по анализу организационных структур.

Дисциплина базируется на знаниях о человеке, изучаемых в школьных дисциплинах. Входными требованиями к изучению дисциплины являются владение культурой мышления, письменной и устной речью на русском языке, навыками самостоятельной работы. Приобретаемые в курсе знания о человеке, его типологических особенностях, организации сервисной деятельности с учетом знаний особенностей деловой коммуникации служат основой для освоения учебных программ дисциплин: Речевая коммуникация, Технология формирования имиджа, Организация предприятий сервиса.

На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины базируется профессиональная практика выпускника.

### 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	6	4	73	36	36	0	1	0	71	Э

### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе Виды делового общения, их характеристика	РД1	2	0	0	1	Практическое занятие проводится в виде тренинга активного слушания Форма текущего контроля осуществляется на основе активности участия в студента в тренинге
2	Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения	РД1	2	0	0	3	контроль полученных знаний осуществляется на основе активности участия в семинаре, умения аргументировано обосновывать свои взгляды в монологической речи и отстаивать свою точку зрения в диалоге с сокурсником, используя при этом высокий уровень слушания партнера по общению и методы активного слушания.
3	Характер как составляющая имиджа человека. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения. Типология личности в соционике	РД1, РД1	8	0	0	12	Форма текущего контроля – контроль осуществляется на основе умения верно определить и аргументировано обосновать презентруемый с помощью отрывка из фильма соционический тип личности
4	Типы лидеров и особенности их поведения.		2	0	0	3	контроль осуществляется на основе анализа уровня знаний психодиагностической методики Майерс-Бриггс, обоснования особенностей психологического и делового образа каждого соционического типа личности, результатов самоанализа
5	Детерминация поведения в деловом общении.		2	0	0	3	Форма текущего контроля – контроль осуществляется на основе анализа уровня знаний основных изученных в рамках 1-4 тем дефиниций, их определений и аргументированного обоснования материала изученных тем, обоснование особенностей психологического и делового образа каждого соционического типа личности
6	Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.	РД1, РД1	2	0	0	3	Подготовка реферативных работ и контрольных работ с самоанализом применяемых в общении способов защит

7	Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении		2	0	0	3	Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.
8	Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Драматический, Бдительный и Чувствительный типы личности в общении	РД1	2	0	0	3	Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.
9	Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Праздный, Авантюрный и Идеосинкратический типы личности в общении	РД1	2	0	0	3	Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.
10	Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Отстраненный, Деятельный и Альтруистический типы личности в общении.	РД1	2	0	0	3	Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.
11	Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении	РД1	2	0	0	3	Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.
12	. Психодиагностика личности по тесту Т. Лири, Майерс – Бриггс, Р. Кеттеллу	РД1	0	0	0	0	
13	Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Отстраненный, Деятельный и Альтруистический типы личности в общении		2	0	0	3	Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.
14	Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении		2	2	0	3	Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.

15	Психодиагностика личности по тесту Лири, Майерс – Бригс, Р. Кеттелла		2	0	0	3	Контрольная работа, направленная на проведение сравнительного анализа индивидуальных результатов и результатов исследования 10 членов группы. Математическая обработка с расчетом коэффициента ранговой корреляции Спирмена
16	Психологический профиль личности. Анализ психодиагностического исследования Составление рабочих команд с учетом знаний соционики	РД1	0	0	0	3	Студенты на основе своего соционического типа и типов взаимоотношений в соционике составляют рабочие команды, нацеленные на эффективное взаимодействие
17	Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе. Понятие о психодиагностике, методы исследования.		0	2	0	3	Проверка результатов самоанализа
18	Теории личности в современной психологии. Типология личности по К.Г. Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения	РД1	2	4	0	3	Оценивается активность участия в тренинге, способность слушать того, кто говорит. Умение аргументированно отстаивать свои представления, без споров и агрессии с участниками тренинга
19	Характер как составляющая имиджа человека.	РД1	0	2	0	3	Контрольная работа - Контрольные вопросы к теме: 1. Охарактеризуйте человека с экстравертированной установкой в общении. 2. Охарактеризуйте человека с интровертированной установкой в общении. 3. Дайте характеристику темпераментов в контексте соционики. 4. Охарактеризуйте правила расположения функций по каналам. 5. Дайте характеристику группы интуитивно-эмоциональных типов личности (Аполлон).
20	Психодиагностика личности по Р. Кеттеллу. (16 факторный личностный опросник).		0	6	0	2	Студенты изучают методику Р. Кеттелла и характеристику каждого фактора из исследуемых 16 факторов в методике Р. Кеттелла.
21	Типы лидеров и особенности их поведения	РД1	0	4	0	2	Анализ активности участия в тренинге, знание характеристик лидеров всех типов
22	Детерминация поведения в деловом общении. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации	РД1, РД1	0	4	0	1	Анализ активности участия в тренинге
23	Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении		0	2	0	1	Анализируются знания студентов психологического своеобразия каждого изучаемого типа личности, умение определять тип личности своего сокурсника

24	"Автопортрет" личности	РД1	0	6	0	1	Анализ знаний студентов всех типологических типов, включенных Олдхэмом и Моррисом в "Автопортрет" личности, умение студентов определить свой преобладающий тип и типологию одноклассников
25	«Автопортрет личности» Индивидуальное домашнее задание: анализ 5 человек по методике Дж. Олдхэма и Л. Морриса, из исследуемой малой социальной группы.	РД1	0	2	0	1	Анализ результатов самостоятельной работы
26	Анализ стилей делового общения	РД1, РД1	0	2	0	2	Умение верно определить соционический тип представляемого героя, аргументированно обосновать его типологию, продемонстрировать все сильные и слабые функции личности
<b>Итого по таблице</b>			<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе Виды делового общения, их характеристика.*

Содержание темы: Дается понятие предмета и объекта психологии делового общения. Прослеживается понятие общения и систематизируются основные виды коммуникаций. Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии. Лекция проводится в форме интеракции с обучающимися, анализом примеров эффективных и неэффективных деловых коммуникаций. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в форме интеракции с обучающимися, анализом примеров эффективных и неэффективных деловых коммуникаций.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 2 Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения .*

Содержание темы: Изучаются теории личности в контексте воздействия основных факторов, детерминирующих поведение человека в процессе коммуникаций. Типология личности по Фрейду, К.Г.Юнгу, А. Адлеру, Э. Фромму, К. Хорни и др., их значение для понимания партнеров в процессе общения .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: В рамках лекции студенты анализируют значение теоретических взглядов З. Фрейда, К. Г. Юнга, Э. Фромма и других теоретиков для понимания партнера по деловой коммуникации. На практических занятиях проводятся семинары – «Анализ основных теорий личности».

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Анализ представлений З,Фрейда, К.Г. Юнга, К. Хорни и др. персонологов о личности.

*Тема 3 Характер как составляющая имиджа человека. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения. Типология личности в соционике.*

Содержание темы: Дается определение характера, прослеживается его значение в



деловом взаимодействии. Рассматриваются подходы К.Г. Юнга к типологии человеческого характера, дается подробная характеристика каждого из шестнадцати социальных типов личности, прослеживаются особенности каждого в процессе профессиональной деятельности и делового взаимодействия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии. Семинары – диалоги: «Анализ поведения в общении различных соционических типов личности, подготовленных на основе анализа художественных кинофильмов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Отрывок из фильм, умения верно определить и аргументировано обосновать презентуемый с помощью отрывка из фильма соционический тип личности.

#### *Тема 4 Типы лидеров и особенности их поведения.*

Содержание темы: Дается подробный анализ лидеров различного соционического типа личности, изучаются их особенности руководства и своеобразие деятельности в процессе делового взаимодействия. Проведение контрольной работы по анализу уровня освоения психодиагностической методики Майерс-Бриггс, результатов самоанализа с использованием психодиагностической методики Майерс-Бриггс, анализа сильных и «слабых» сторон своей личности, их влияния на деловое взаимодействие Форма текущего контроля – контроль осуществляется на основе анализа уровня знаний психодиагностической методики Майерс-Бриггс, обоснование особенностей психологического и делового образа каждого соционического типа личности, результатов самоанализа .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Проведение контрольной работы по анализу уровня освоения психодиагностической методики Майерс-Бриггс, результатов самоанализа с использованием психодиагностической методики Майерс-Бриггс, анализа сильных и «слабых» сторон своей личности, их влияния на деловое взаимодействие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ по методике Майерс-Бриггс.

#### *Тема 5 Детерминация поведения в деловом общении.*

Содержание темы: Рассматриваются основные факторы, детерминирующие поведение в деловом общении: микро и макро среда, влияющая на деловое поведение и психологический профиль личности, изучается понятие имиджа и рассматриваются его составляющие, прослеживается влияние ролевого поведения и культуры на деловую коммуникацию. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии. Контрольная работа по изученным темам 1 - 4 .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к КР по 1-4 темам.

#### *Тема 6 Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.*

Содержание темы: В лекции дается анализ основных типов психологических защит, рассматривается их влияние на стиль поведения в деловом общении. Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии – лекция - диалог. Форма текущего контроля. Подготовка реферативных работ и контрольных работ с самоанализом применяемых в общении способов защит .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция - диалог.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ по ряду психодиагностических методик, Подготовка реферативных работ.

*Тема 7 Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении.*

Содержание темы: В лекции рассматриваются психологические характеристики Добросовестного, Самоуверенного и Преданного типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг делового взаимодействия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ по психодиагностической методике: Персональный автопортрет.

*Тема 8 Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Драматический, Бдительный и Чувствительный типы личности в общении.*

Содержание темы: В лекции рассматриваются психологические характеристики Драматического, Бдительного, Чувствительного типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении. Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методике: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг делового взаимодействия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ.

*Тема 9 Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Праздный, Авантюрный и Идеосинкратический типы личности в общении.*

Содержание темы: В лекции рассматриваются психологические характеристики Праздного, Авантюрного и Идеосинкратического типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении. Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методике: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг делового взаимодействия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ.

*Тема 10 Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Отстраненный, Деятельный и Альтруистический типы личности в общении.*

Содержание темы: В лекции рассматриваются психологические характеристики Отстраненного, Деятельного и Альтруистического типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении. Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методике: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг делового взаимодействия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ.

*Тема 11 Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении.*

Содержание темы: В лекции рассматриваются психологические характеристики Агрессивного и Серьезного типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные

технологии: Тренинг делового взаимодействия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ.

*Тема 12 . Психодиагностика личности по тесту Т. Лири, Майерс – Бриггс, Р. Кеттеллу.*

Содержание темы: Изучается диагностика личности по методике 16 факторного опросника Р. Кеттела, позволяющая проследить основные проявления личностного профиля. Изучается анализ личности по тестам Майерс – Бриггс, дающим возможность проследить своеобразие каждого социального типа, с учетом полученных данных составить малые рабочие группы и предсказать возможный в них стиль делового взаимодействия. Изучается методика Т. Лири, способствующая установлению особенностей межличностных отношений в коллективе. Контрольная работа, направленная на проведение сравнительного анализа индивидуальных результатов и результатов исследования 10 членов группы. Математическая обработка с расчетом коэффициента ранговой корреляции Спирмена .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, семинары.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 13 Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Отстраненный, Деятельный и Альтруистический типы личности в общении.*

Содержание темы: В лекции рассматриваются психологические характеристики Отстраненного, Деятельного и Альтруистического типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении. Тренинг делового взаимодействия Форма текущего контроля. Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг делового взаимодействия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ.

*Тема 14 Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении.*

Содержание темы: В лекции рассматриваются психологические характеристики Агрессивного и Серьезного типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении. Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг делового взаимодействия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ.

*Тема 15 Психодиагностика личности по тесту Лири, Майерс – Бриггс, Р. Кеттелла.*

Содержание темы: изучение методов математической обработки результатов групповых психодиагностических исследований. Статистические критерии в гуманитарных научных исследованиях.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция - дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к контрольной работе.

*Тема 16 Психологический профиль личности. Анализ психодиагностического исследования Составление рабочих команд с учетом знаний соционики.*

Содержание темы: Лекция – контрольная работа: Типы взаимоотношений в соционике. Особенности составления рабочих команд, нацеленных на успешную коммуникацию и результат. Студенты на основе своего соционического типа и типов взаимоотношений в соционике составляют рабочие команды, нацеленные на эффективное взаимодействие.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция - контрольная работа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к контрольной работе по умениям на основе своего соционического типа и типов взаимоотношений в соционике составляют рабочие команды, нацеленные на эффективное взаимодействие.

*Тема 17 Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе. Понятие о психодиагностике, методы исследования.*

Содержание темы: Проведение самоанализа по методике Майерс-Бриггс. Индивидуальное тестирование и анализ полученных результатов. Контрольные вопросы к теме: 1. Дайте определение понятию общение. 2. Охарактеризуйте четыре основные цели общения. 3. Охарактеризуйте особенности деловой речи. 4. Дайте характеристику основных разговорных стилей. Охарактеризуйте особенности проведения деловых переговоров. 5. Охарактеризуйте значение слушания для деловой коммуникации. 6. Охарактеризуйте основные модели поведения в общении. 7. Дайте характеристику психологическим механизмам общения. 8. Дайте характеристику основных позиций партнеров в общении. 9. Охарактеризуйте поведенческие принципы делового общения. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Проведение самоанализа по методике Майерс-Бриггс. Освоение методики. Индивидуальное тестирование и анализ полученных результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Освоение методики Майерс-Бриггс.

*Тема 18 Теории личности в современной психологии. Типология личности по К.Г. Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения.*

Содержание темы: Анализ теоретических подходов к определению типологического своеобразия личности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг делового общения.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное изучение работ З.Фрейда, К.Г. Юнга, Э.Фромма и других персонологов о личности, ее сущности, типологических особенностях.

*Тема 19 Характер как составляющая имиджа человека.*

Содержание темы: Рассматриваются понятия: характер, имидж, личностный имидж. Сущность подходов к типологии личности в соционике.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Проведение контрольной работы по изученному теоретическому материалу и освоению психодиагностических методик Майерс – Бриггс..

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Индивидуальное домашнее задание: самоанализ по методике Майерс – Бриггс .

*Тема 20 Психодиагностика личности по Р. Кеттеллу. (16 факторный личностный опросник).*

Содержание темы: На занятиях студенты изучают методику, осваивают характеристику каждого фактора, обучаются расчету факторов, переводу их в стандартные единицы, особенностям систематизации материала в процессе анализа исследуемой группы лиц, расчету критериев корреляции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ и анализ всех участников группы по методике Р.Кеттелла, проведение сравнительного анализа индивидуальных значений и значений группы студентов, математическая обработка полученных результатов, расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

*Тема 21 Типы лидеров и особенности их поведения.*

Содержание темы: Изучается характеристика лидеров всех соционических групп  
Контрольные вопросы к теме: 1. Дайте характеристику лидеров сенсорно-решающего типа личности (Эпиметей). 2. Дайте характеристику лидеров интуитивно-эмоциональных типа личности (Аполлон). 3. Охарактеризуйте лидеров интуитивно-логического типа личности (Прометей). 4. Охарактеризуйте лидеров сенсорно-воспринимающего типа личности (Дионисий).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Проведение тренингов деловой коммуникации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельная подготовка - изучение типологических особенностей лидеров.

*Тема 22 Детерминация поведения в деловом общении. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.*

Содержание темы: Студенты проводят обсуждение результатов самоанализа по изученной методике Р. Кеттелла. Анализируют типы психологических защит, используемые ими и коллегами в общении. Занятие проводится в интерактивной форме, студенты в тренинге обсуждают полученные результаты, анализируют сильные и слабые стороны своей личности. Индивидуальное домашнее задание: анализ 15 человек по методике Р. Кеттелла из исследуемой малой социальной группы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг делового общения.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самоанализ, анализ своих сильных и слабых сторон.

*Тема 23 Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении.*

Содержание темы: Анализируются психологические особенности, характеристика Добросовестного, Самоуверенного и Преданного типов личности в общении. Стили взаимодействия, позитивные и негативные взаимодействия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практическое занятие - дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение типологии личности по Одхэмк и Моррису.

*Тема 24 "Автопортрет" личности.*

Содержание темы: Студенты осваивают методику: «Автопортрет личности», проводят самоанализ по данной методике.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие - дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельное освоение типологии Олдхэма и Морриса.

*Тема 25 «Автопортрет личности» Индивидуальное домашнее задание: анализ 5 человек по методике Дж. Олдхэма и Л. Морриса, из исследуемой малой социальной группы.*

Содержание темы: Индивидуальное домашнее задание: анализ 5 человек по методике

Дж. Олдхэма и Л. Морриса, из исследуемой малой социальной групп.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Индивидуальное домашнее задание: анализ 5 человек по методике Дж. Олдхэма и Л. Морриса, из исследуемой малой социальной группы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к контрольной работе: 1. Охарактеризуйте Драматический тип личности. 2. Дайте характеристику основных проявлений Драматического типа личности в работе. 3. Охарактеризуйте Бдительный тип личности. 4. Дайте характеристику основных проявлений Бдительного типа личности в работе. 5. Охарактеризуйте Чувствительный тип личности. 6. Дайте характеристику основных проявлений Чувствительного типа личности в работе. 7. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими 8. Охарактеризуйте Праздный тип личности. 9. Дайте характеристику основных проявлений Праздного типа личности в работе. 10. Охарактеризуйте Авантюрный тип личности. 11. Дайте характеристику основных проявлений Авантюрного типа личности в работе. 12. Охарактеризуйте Идеосинкратический тип личности. 13. Дайте характеристику основных проявлений Идеосинкратического типа личности в работе. 14. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими 15. Охарактеризуйте Отстраненный тип личности. 16. Дайте характеристику основных проявлений Отстраненного типа личности в работе. 17. Охарактеризуйте Деятельный тип личности. 18. Дайте характеристику основных проявлений Деятельного типа личности в работе. 19. Охарактеризуйте Альтруистический тип личности. 20. Дайте характеристику основных проявлений Альтруистического типа личности в работе. 21. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими.

*Тема 26 Анализ стилей делового общения.*

Содержание темы: Студенты осуществляют индивидуальный выбор кинофильма, из которого представляют для обсуждения на группе отрывка, демонстрирующего поведенческие особенности одного из соционических типов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Самостоятельный анализ и характеристика героя кинофильма.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

#### **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Темы практических занятий студент должны иметь в начале семестра. По этим темам студенты делают проработки самостоятельно в библиотеках, затем во время практических занятий отвечают на вопросы преподавателя по проработанным темам.

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ**

При подготовке текста доклада для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 5 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.

Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо составить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение

литературы и распределение материала по разделам доклада. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста доклада должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты источнику.

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ СРС**

Самостоятельную работу над темой следует начать с изучения литературы. В поисках книг заданной тематики необходимо обратиться к библиотечным каталогам, справочникам, тематическим аннотированным указателям литературы, периодическим изданиям (газетам и журналам), электронным каталогам, Интернету.

При подготовке текста доклада для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 5 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.

Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо оставить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам доклада. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста доклада должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты источнику.

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

Важнейшей формой самостоятельной работы является подготовка рефератов и контрольных работ. Успех здесь в значительной степени зависит от правильного выбора темы. Студент выбирает тему самостоятельно из приведенных списков. Выбирая тему реферата или контрольной работы, следует учитывать, во-первых, личный интерес к проблеме, во-вторых, - наличие соответствующей литературы.

Выбрав тему, студенту необходимо подобрать литературу, которая будет использоваться при выполнении реферата или контрольной работы. Чтобы не потеряться в множестве книг, следует обратиться к справочно-библиографическим указателям и каталогам. Помощь в выборе литературы окажут консультации преподавателя и библиографа.

Ознакомившись с литературой по теме реферата или контрольной работы, студент должен отобрать несколько книг, статей, нормативно-правовых источников (не менее 6 – 10 наименований). Выбирая книгу или статью, следует обратить внимание на выходные данные (место и год издания). Желательно использовать литературу последних лет издания. Особенно важно учитывать год издания нормативно-правовых источников (законов, подзаконных правовых актов, стандартов и т. д.). Ниже приводятся списки рекомендованной литературы, которые далеко не исчерпывают весь перечень возможных источников. Поэтому студент должен максимально расширить круг самостоятельного поиска литературы для написания реферата или контрольной работы.

Определившись с темой и литературой, следует составить план реферата или контрольной работы. В плане закрепляется следующая последовательность структурных элементов работы: введение, основная часть, заключение. Основной текст работы рекомендуется разделить на несколько глав или разделов (оптимальное количество 2 – 4). Структура основной части определяется в соответствии с избранным принципом изложения материала. Не следует увлекаться дроблением основной части на большое количество разделов, поскольку это мешает логичному и цельному восприятию и раскрытию темы. Особое внимание нужно уделить четкости формулировок в названиях разделов.

Изучение выбранной литературы производится в соответствии с планом. При чтении книг и статей рекомендуется выписывать на отдельные карточки или вносить в компьютер важнейшие формулировки, тезисы, которые могут быть непосредственно представлены в контрольной работе. Каждая выписка должна сопровождаться выходными данными источника с указанием страницы, откуда сделана запись. Это позволит в дальнейшем:

- быстро и четко скомпоновать собранный материал в соответствии с разделами контрольной работы;
- сделать сноски.

Введение должно содержать обоснование актуальности темы, формулировку основных целей и задач работы, краткую оценку использованных источников, описание и обоснование структуры контрольной работы. Объем введения не должен превышать 2-3 страницы.

При написании основной части следует излагать материал своими словами, избегая чрезмерной наукообразности, эмоциональности и публицистичности. Сделанные в процессе подготовки выписки из книг и статей можно использовать для подтверждения своих взглядов на проблему. При этом желательно избегать слишком длинных цитат и не злоупотреблять их количеством.

Язык работы должен быть простым и лаконичным. Рекомендуется избегать непонятных терминов, а если таковые используются, то следует объяснять их значение в скобках или сносках. Иногда целесообразно сформировать небольшой словарь терминов, употреблявшихся в контрольной работе. Такой словарь размещается за текстом в качестве приложения.

В заключении следует обобщить изложенный материал, сделать выводы и указать, что нового для себя студент вынес из работы над конкретной темой. Делая выводы, студенты должны учитывать точки зрения на проблему разных исследователей, а также отметить,



какая из позиций ближе к их собственному пониманию.

Правильное оформление реферата является одним из условий положительной оценки. Объем работ составляет 12 – 15 страниц формата - А 4. Не допускается выполнение реферата или контрольной работы рукописным способом, так как в современных условиях это выглядит анахронизмом. В компьютерном варианте оформления, то следует использовать шрифт 14 через 1,5 интервала. Работа обязательно должна иметь поля и нумерацию страниц, начиная со второй.

Оформленный вариант реферата или контрольной работы включает в себя следующие структурные элементы:

а) титульный лист, на котором указывается название высшего учебного заведения и кафедры, предмет, тема работы, курс, № группы, специализация, Ф. И. О. студента, выполнившего работу;

б) план-оглавление реферата или контрольной работы. План-оглавление приводится на второй странице и содержит названия разделов с указанием страниц;

в) текст реферата или контрольной работы. Особое внимание следует обратить на правильность оформления цитат и ссылок. Текст цитаты тщательно выверяется по источнику и берется в кавычки. Иногда фрагмент используемой книги или статьи передается своими словами или близко к тексту. В этом случае кавычки не ставятся.

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами обязательно сопровождается ссылками (сносками) на литературу. Сноски можно разместить внизу страницы или сразу после текста. Если сноски приводятся за текстом работы, то после каждой цитаты в квадратных скобках ставится порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы и номер цитируемой страницы или страниц;

г) список использованных источников и литературы. Список приводится в конце работы и содержит наименования книг, учебных пособий, монографий, статей и других источников, на которые делались ссылки. Каждый пункт списка (библиографическое описание) должен состоять из указания фамилии и инициалов автора, названия книги и выходных данных (место издания, издательство, год издания). Для статей также указываются название периодического издания, год и номер выпуска. Перечисление литературы следует вести в алфавитном порядке и оформлять библиографию в соответствии с ГОСТом

В конце работы студент должен указать дату завершения работы и поставить свою подпись. Контрольная работа или реферат представляется на кафедру ДЗиТ или лично преподавателю. Если реферат выполнен в соответствии с предъявляемыми требованиями по содержанию и оформлению, студент проходит собеседование с преподавателем по теме работы. При положительном результате собеседования студент допускается к зачету.

Если контрольная работа или реферат имеют серьезные недостатки по содержанию (поверхностное изложение теоретических положений; подмена творческой работы с литературой простым переписыванием текстов из монографий, статей, брошюр, распечаткой готовых тематических работ из компьютерных сетей и т. д.; использование устаревшей литературы) или оформлены без соблюдения приведенных требований, они возвращаются студенту на доработку.

Отрицательная оценка контрольной работы или реферата обязывает студента полностью или частично их переработать. В порядке исключения по согласованию с преподавателем допускается выполнение работы на другую тему.

### ***Тематика самостоятельных работ для студентов, обучающихся на направлении Сервис***

1. Исследование имиджа руководителей, их стилей руководства и делового взаимодействия

2) Исследование психологических характеристик лидеров и их влияния на деловую коммуникацию

3) Исследование имиджа учителя и его влияния на профессиональную деятельность.

4) Исследование психологических характеристик подростков и их влияние на стили

общения.

5) Исследование имиджа бизнесмена, личностных особенностей, влияющих на деловую коммуникацию.

6) Исследование имиджа деловой женщины в гендерном контексте.

7) Исследование имиджа педагога высшей школы в гендерном контексте.

8) Исследование имиджа руководителей высшей школы в гендерном контексте.

9) Исследование имиджа спортсменов в различных видах спорта и его влияния на деловое взаимодействие.

10) Исследование имиджа специалиста в модельном бизнесе в гендерном аспекте.

11) Исследование психологических характеристик специалиста в сфере информационных технологий, их влияние на деловую коммуникацию.

12) Исследование работников в сфере гостиничного сервиса, анализ влияния их личностных характеристик на деловую коммуникацию.

13) Исследование специалистов туристской сферы деятельности, анализ влияния их личностных характеристик на деловую коммуникацию.

По заданной теме студенты анализируют имидж личностей различных профессиональных групп (возможно по выбору студента) мужского или женского гендера. Каждый студент проводит самоанализ, а затем осуществляет работу по сравнительному анализу собственной личности и группы в количестве не менее 10 человек, осуществляя при этом сравнение с помощью расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

#### *Дополнительные темы*

1) Зависимое поведение как следствие снижения психологической устойчивости личности

2) Приемы саморегуляции в процессе деловой коммуникации

3) Методы психологического воздействия, характеристика

4) Психология манипулирования. Характеристика личности манипулятивного типа

5) Понятие аргументации, приемы

6) Вербальные средства общения. Риторика, приемы и доводы, используемые в риторике

7) Невербальные средства общения. Общая характеристика

8) Национальные особенности мимики и жестов

9) Особенности ведения деловых переговоров

10) Конфликты в деловых коммуникациях. Способы поведения в конфликте

11) Характеристика основных целей общения.

12) Особенности деловой речи.

13) Основные разговорные стили. Особенности проведения деловых переговоров.

14) Значение слушания в деловой коммуникации. Виды активного слушания, их характеристика

15) Основные модели поведения в общении.

16) Психологические механизмы общения.

17) Основные позиции партнеров в общении.

18) Поведенческие принципы делового общения.

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

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

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### ***0.1 Основная литература***

### ***0.2 Дополнительная литература***

### ***0.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):***

Отсутствуют

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СЕРВИСЕ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

## 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : теории общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения	1.1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе Виды делового общения, их характеристика	Дискуссия	Тест
			Конспект	Тест
			Опрос	Тест
			Реферат	Тест
			Ролевая игра	Тест
			Список вопросов	Тест
		1.2. Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеро	Дискуссия	Тест
			Конспект	Тест
			Опрос	Тест
			Реферат	Тест

		в процессе общения	Ролевая игра	Тест
			Список вопросов	Тест
		1.6. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.	Дискуссия	Тест
			Конспект	Тест
			Опрос	Тест
			Реферат	Тест
			Ролевая игра	Тест
			Список вопросов	Тест
		1.22. Детерминация поведения в деловом общении. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации	Дискуссия	Тест
			Конспект	Тест
			Опрос	Тест
			Реферат	Тест
			Ролевая игра	Тест
			Список вопросов	Тест
		1.26. Анализ стилей делового общения	Дискуссия	Тест
			Конспект	Тест
			Опрос	Тест
			Реферат	Тест
			Ролевая игра	Тест
			Список вопросов	Тест
РД1	Умение : обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе	1.3. Характер как составляющая имиджа человека. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения. Типология личности в соционике	Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Опрос	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Реферат	Тест

	Ролевая игра	Тест
	Список вопросов	Тест
1.10. Типология личности по Дж. М. Олджэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Отстраненный, Деятельный и Альтруистический типы личности в общении.	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Опрос	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Ролевая игра	Тест
	Список вопросов	Тест
1.11. Типология личности по Дж. М. Олджэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Опрос	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Ролевая игра	Тест
	Список вопросов	Тест
1.12. Психодиагностика личности по тесту Т. Липри, Майерс – Бриггс, Р. Кеттеллу	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Опрос	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Ролевая игра	Тест
	Список вопросов	Тест
	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест

1.18. Теории личности в современной психологии и. Типология личности по К.Г. Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения	Опрос	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Ролевая игра	Тест
	Список вопросов	Тест
1.19. Характер как составляющая имиджа человека.	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Опрос	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Ролевая игра	Тест
	Список вопросов	Тест
1.21. Типы лидеров и особенности их поведения	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Опрос	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Ролевая игра	Тест
	Список вопросов	Тест
1.25. «Автопортрет личности» Индивидуальное домашнее задание: анализ 5 человек по методике Дж. Олдхэма и Л. Морриса, из исследуемой малой социальной группы.	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Опрос	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Ролевая игра	Тест



			Список вопросов	Тест
РД1	Навык : основных коммуникативных технологий общения с потребителем и в коллективе, способности руководить людьми и подчиняться	1.3. Характер как составляющая имиджа человека. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения. Типология личности в соционике	Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Конспект	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Реферат	Тест
			Список вопросов	Тест
		1.6. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.	Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Конспект	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Реферат	Тест
			Список вопросов	Тест
		1.8. Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Драматический, Бдительный и Чувствительный типы личности в общении	Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Конспект	Тест
			Контрольная работа	Тест
			Разноуровневые задачи и задания	Тест
			Реферат	Тест
			Список вопросов	Тест
1.9. Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер	Доклад, сообщение	Тест		
	Кейс-задача	Тест		
	Конспект	Тест		

ер как составляющая имиджа. Праздный, Авантюрный и Идеосинкротический типы личности в общении	Контрольная работа	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Список вопросов	Тест
1.16. Психологический профиль личности. Анализ психодиагностического исследования Составление рабочих команд с учетом знаний социологии	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Конспект	Тест
	Контрольная работа	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
1.22. Детерминация поведения в деловом общении. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Конспект	Тест
	Контрольная работа	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Список вопросов	Тест
1.24. "Автопортрет" личности	Доклад, сообщение	Тест
	Кейс-задача	Тест
	Конспект	Тест
	Контрольная работа	Тест
	Разноуровневые задачи и задания	Тест
	Реферат	Тест
	Список вопросов	Тест

	1.26. Анализ стилей делового общения	Доклад, сообщение	Тест
		Кейс-задача	Тест
		Конспект	Тест
		Контрольная работа	Тест
		Разноуровневые задачи и задания	Тест
		Реферат	Тест
		Список вопросов	Тест

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

#### ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Аттестация по дисциплине *«Деловые коммуникации в сервисе»* включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, основных дефиниций и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при выполнении контрольных работ, эссе, аналитических психодиагностических работ по самоанализу и анализу имиджа референтной группы, результатов самостоятельного анализа сильных и слабых сторон собственной личности, анализа умений к эффективному взаимодействию в процессе тренингов делового общения, участия в дискуссиях, подготовки реферативных работ по ниже представленным темам:

1. Исследование имиджа руководителей, их стилей руководства и делового взаимодействия
- 2) Исследование психологических характеристик лидеров и их влияния на деловую коммуникацию
- 3) Исследование имиджа учителя и его влияния на профессиональную деятельность.
- 4) Исследование психологических характеристик подростков и их влияние на стили общения.
- 5) Исследование имиджа бизнесмена, личностных особенностей, влияющих на деловую коммуникацию.
- 6) Исследование имиджа деловой женщины в гендерном контексте.
- 7) Исследование имиджа педагога высшей школы в гендерном контексте.

- 8) Исследование имиджа руководителей высшей школы в гендерном контексте.
- 9) Исследование имиджа спортсменов в различных видах спорта и его влияния на деловое взаимодействие.
- 10) Исследование имиджа специалиста в модельном бизнесе в гендерном аспекте.
- 11) Исследование психологических характеристик специалиста в сфере информационных технологий, их влияние на деловую коммуникацию.
- 12) Исследование работников в сфере гостиничного сервиса, анализ влияния их личностных характеристик на деловую коммуникацию.
- 13) Исследование специалистов туристской сферы деятельности, анализ влияния их личностных характеристик на деловую коммуникацию.

По заданной теме студенты анализируют имидж личностей различных профессиональных групп (возможно по выбору студента) мужского или женского гендера. Каждый студент проводит самоанализ, а затем осуществляет работу по сравнительному анализу собственной личности и группы в количестве не менее 10 человек, осуществляя при этом сравнение с помощью расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

- 14) Зависимое поведение как следствие снижения психологической устойчивости личности
- 15) Приемы саморегуляции в процессе деловой коммуникации
- 16) Методы психологического воздействия, характеристика
- 17) Психология манипулирования. Характеристика личности манипулятивного типа
- 18) Понятие аргументации, приемы
- 19) Вербальные средства общения. Риторика, приемы и доводы, используемые в риторик\*
- 20) Невербальные средства общения. Общая характеристика
- 21) Национальные особенности мимики и жестов
- 22) Особенности ведения деловых переговоров
- 23) Конфликты в деловых коммуникациях. Способы поведения в конфликте
- 24) Характеристика основных целей общения.
- 25) Особенности деловой речи.
- 25) Основные разговорные стили. Особенности проведения деловых переговоров.
- 26) Значение слушания в деловой коммуникации. Виды активного слушания, их характеристика
- 27) Основные модели поведения в общении.
- 28) Психологические механизмы общения.
- 29) Основные позиции партнеров в общении.

30) Поведенческие принципы делового общения.

### Критерии оценки реферативной работы –

**15 баллов выставляется** при использовании в работе не менее 10 научных статей или монографий, учебных пособий, наличие цитирований в тексте работы, соблюдение ГОСТ и четкая структура работы с определением объекта и предмета исследования.

**5 баллов выставляется** при недостаточном соответствии работы всем параметрам, указанным в 10-балльной оценке.

**Экзамен в виде компьютерного тестирования – максимальное количество баллов – 20.** Уровень полученных баллов соответствует количеству вопросов. На которые студент дал верный ответ.

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов в ПОДИЦИПЛИНЕ	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках

дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Дискуссия

Дискуссия проводится по анализу основных теорий личности, изученных студентами ранее в рамках дисциплины: «Сервисология»

*Краткие методические указания*

#### **Краткие методические указания**

Дискуссия организуется для открытого выражения своих мыслей, позиций, отношений к обсуждаемой теме. На обсуждение студентов выносятся темы, имеющие проблемный характер, содержащие в себе противоречивые точки зрения, дилеммы, задающие привычные установки обучающихся. Как правило, перед участниками не стоит задача полностью решить проблему, они ориентированы на возможность рассмотреть ее с разных сторон, собрать как можно больше информации, осмыслить ее, обозначить основные направления развития и решения, согласовать свои точки зрения, научиться конструктивному диалогу. Условия эффективного проведения дискуссии в общем виде следующие: информированность и подготовленность студентов к дискуссии, свободное владение материалом, привлечение различных источников для аргументации отстаиваемых положений; правильное употребление понятий, используемых в дискуссии, их единообразное понимание; корректность поведения, недопустимость высказываний, задающих личность оппонента; установление регламента выступления участников; полная включенность группы в дискуссию, участие каждого студента в ней.

При подготовке к дискуссии студент должен изучить данный материал не по одному источнику, а расширить свой кругозор по выбранной теме, из различных источников (научная литература, научные журналы, СМИ, интернет ресурсы, справочники и т.д.). При изучении вопросов необходимо обратиться не только к традиционным материалам, но и учитывать другие точки зрения. Изучение большого количества материала помогает студенту выразить свое мнение, доказать его и дать оценку.

При участии в дискуссии, она не должна превращаться в бесформенные выкрики, и

содержать ответы: «согласен» - «не согласен», «хорошо» - «плохо», «я так думаю», «мне так кажется». Данные виды ответов показывают неготовность студента к дискуссии. Студент должен отстаивать свою точку зрения, аргументировать ее, делать выводы, задавать вопросы оппоненту.

#### *Шкала оценки*

#### **Критерии оценки:**

5 баллов — студент является организатором или помогает преподавателю в организации дискуссии; оппонирует суждения, высказываемые в ходе дискуссии; студент принимает очень активное участие на протяжении всей дискуссии, аргументировано доказывает свою точку зрения, опираясь на материалы научной литературы, статистические данные, житейский опыт; задает вопросы;

4 балла – студент эпизодически высказывает собственное мнение; аргументировано доказывает свою точку зрения, задает вопросы

3 балла – студент частично отвечает на вопросы участников дискуссии; не аргументированно доказывает свою точку зрения, эпизодически задает вопросы

2 балла – студент не может ответить на вопросы участников дискуссии, не задает вопросы

1 балл – пассивно слушает, но не участвует в дискуссии;

0 баллов - не участвует в дискуссии (не присутствует на занятии)

## **5.2 Перечень тем докладов, сообщений**

### **Доклад**

- o Определение понятия общение.
- o Особенности деловой речи.
- o Основные разговорные стили. Особенности проведения деловых переговоров.
- o Значение слушания для деловой коммуникации.
- o Основные модели поведения в общении.
- o Психологические механизмы общения.
- o Анализ основных позиций партнеров в общении.
- o Поведенческие принципы делового общения.

#### *Краткие методические указания*

#### **Краткие методические указания**

Для подготовки доклада необходимо выбрать интересующую докладчика тему из имеющихся. Подготовка доклада предполагает:

- определение цели доклада;
- подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада;
- составление плана доклада,
- распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

Композиция доклада имеет вступление, основную часть и заключение.

Вступление должно содержать: название доклада; сообщение основной идеи; современную оценку предмета изложения; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; интересную для слушателей форму изложения.

Основная часть, в которой необходимо раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой.

Заключение – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

#### *Шкала оценки*

#### **Критерии оценки:**

5 баллов – доклад производит выдающееся впечатление, продемонстрирована

способность к анализу и обобщению информационного материала; студент прекрасно в нем ориентируется; полно и аргументировано отвечает на все вопросы; выводы четкие, полностью характеризуют работу; излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

4 балла – по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

3 балла – студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

2 балла – доклад зачитывается; не представляет собой результат самостоятельной работы студента; построен нелогично, студент не может четко ответить на вопросы; демонстрационный материал не используется; выводы нечеткие или отсутствуют;

1 балл – сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

0 баллов – сообщение студентом не подготовлено.

### 5.3 Список вопросов к устному собеседованию

1. Охарактеризуйте составные элементы, детерминирующие поведение в деловом общении.
2. Дайте характеристику «Я», его структуре.
3. Обоснуйте основные функции личного имиджа, охарактеризуйте его как социальный феномен.
4. Проведите сравнительную характеристику понятий: зеркальный имидж, самоимидж и образ Я.
5. Сравните понятия текущий, воспринимаемый имидж и «Реальное Я».
6. Сравните понятия желаемый, идеальный и целевой имидж.
7. Дайте характеристику Я концепции и ее составляющих.
8. Охарактеризуйте микро и макро среду личности в контексте делового общения.
9. Основные социальные стереотипы в общении.
10. Дайте характеристику психологическим защитам в общении.
11. Обоснуйте истоки защитного поведения психики в процессе взаимодействия.
12. Охарактеризуйте современные представления о защитных психологических механизмах.
13. Охарактеризуйте основные виды психологических защит у взрослых.

### **Тема 10. Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении (2 часа)**

Студенты обучаются математической обработке полученного в процессе анализа малой социальной группы психодиагностического материала. Осваивают методы сравнительного анализа.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Охарактеризуйте Добросовестный тип личности.
2. Дайте характеристику основных проявлений Добросовестного типа личности в работе.
3. Охарактеризуйте Самоуверенный тип личности.
4. Дайте характеристику основных проявлений Самоуверенного типа личности в работе.



5. Охарактеризуйте Преданный тип личности.
6. Дайте характеристику основных проявлений Преданного типа личности в работе.
7. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими.
8. Охарактеризуйте Драматический тип личности.
9. Дайте характеристику основных проявлений Драматического типа личности в работе.
10. Охарактеризуйте Бдительный тип личности.
11. Дайте характеристику основных проявлений Бдительного типа личности в работе.
12. Охарактеризуйте Чувствительный тип личности.
13. Дайте характеристику основных проявлений Чувствительного типа личности в работе.
14. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими
15. Охарактеризуйте Праздный тип личности.
16. Дайте характеристику основных проявлений Праздного типа личности в работе.
17. Охарактеризуйте Авантюрный тип личности.
18. Дайте характеристику основных проявлений Авантюрного типа личности в работе.
19. Охарактеризуйте Идеосинкратический тип личности.
20. Дайте характеристику основных проявлений Идеосинкратического типа личности в работе.
21. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими
22. Охарактеризуйте Отстраненный тип личности.
23. Дайте характеристику основных проявлений Отстраненного типа личности в работе.
24. Охарактеризуйте Деятельный тип личности.
25. Дайте характеристику основных проявлений Деятельного типа личности в работе.
26. Охарактеризуйте Альтруистический тип личности.
27. Дайте характеристику основных проявлений Альтруистического типа личности в работе.
28. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими
29. Охарактеризуйте Агрессивный тип личности.
30. Дайте характеристику основных проявлений Агрессивного типа личности в работе.
31. Охарактеризуйте Серьезный тип личности.
32. Дайте характеристику основных проявлений Серьезного типа личности в работе.
- 33.

*Краткие методические указания*

### **Краткие методические указания**

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно, с учетом представленных контрольных вопросов по теме. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованную рабочей программой учебную литературу. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это будет способствовать успешному освоению материала и эффективному использованию его на практических занятиях. При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

*Шкала оценки*

**Шкала оценки**

Оценка	Баллы	Описание
5	2	студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания

4	2	студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами
3	1	студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционного курса и учебной литературы
2	0	Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционного курса и учебной литературы

#### 5.4 Перечень тем рефератов

Тематика прикладных работ

1. Исследование имиджа руководителей, их стилей руководства и делового взаимодействия

2) Исследование психологических характеристик лидеров и их влияния на деловую коммуникацию

3) Исследование имиджа учителя и его влияния на профессиональную деятельность.

4) Исследование психологических характеристик подростков и их влияние на стили общения.

5) Исследование имиджа бизнесмена, личностных особенностей, влияющих на деловую коммуникацию.

6) Исследование имиджа деловой женщины в гендерном контексте.

7) Исследование имиджа педагога высшей школы в гендерном контексте.

8) Исследование имиджа руководителей высшей школы в гендерном контексте.

9) Исследование имиджа спортсменов в различных видах спорта и его влияния на деловое взаимодействие.

10) Исследование имиджа специалиста в модельном бизнесе в гендерном аспекте.

11) Исследование психологических характеристик специалиста в сфере информационных технологий, их влияние на деловую коммуникацию.

12) Исследование работников в сфере гостиничного сервиса, анализ влияния их личностных характеристик на деловую коммуникацию.

13) Исследование специалистов туристской сферы деятельности, анализ влияния их личностных характеристик на деловую коммуникацию.

По заданной теме студенты анализируют имидж личностей различных профессиональных групп (возможно по выбору студента) мужского или женского гендера. Каждый студент проводит самоанализ, а затем осуществляет работу по сравнительному анализу собственной личности и группы в количестве не менее 10 человек, осуществляя при этом сравнение с помощью расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

#### Тематика теоретических самостоятельных работ для студентов, обучающихся на направлении Сервис

1) Зависимое поведение как следствие снижения психологической устойчивости личности

2) Приемы саморегуляции в процессе деловой коммуникации

3) Методы психологического воздействия, характеристика

4) Психология манипулирования. Характеристика личности манипулятивного типа

5) Понятие аргументации, приемы

6) Вербальные средства общения. Риторика, приемы и доводы, используемые в риторике

7) Невербальные средства общения. Общая характеристика

8) Национальные особенности мимики и жестов

9) Особенности ведения деловых переговоров

10) Конфликты в деловых коммуникациях. Способы поведения в конфликте

11) Характеристика основных целей общения.

12) Особенности деловой речи.

- 13) Основные разговорные стили. Особенности проведения деловых переговоров.
- 14) Значение слушания в деловой коммуникации. Виды активного слушания, их характеристика
- 15) Основные модели поведения в общении.
- 16) Психологические механизмы общения.
- 17) Основные позиции партнеров в общении.
- 18) Поведенческие принципы делового общения.

*Краткие методические указания*

Самостоятельную работу над темой следует начать с изучения литературы. В поисках книг заданной тематики необходимо обратиться к библиотечным каталогам, справочникам, тематическим аннотированным указателям литературы, периодическим изданиям (газетам и журналам), электронным каталогам, Интернету.

При подготовке текста доклада для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 5 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.

Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо оставить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам доклада. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста доклада должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты источнику.

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

Важнейшей формой самостоятельной работы является подготовка рефератов для студентов очной форм обучения и контрольных работ для студентов заочной форм обучения. Успех здесь в значительной степени зависит от правильного выбора темы. Студент выбирает тему самостоятельно из приведенных списков. Выбирая тему реферата или контрольной работы, следует учитывать, во-первых, личный интерес к проблеме, во-вторых, - наличие соответствующей литературы.

Выбрав тему, студенту необходимо подобрать литературу, которая будет использоваться при выполнении реферата или контрольной работы. Чтобы не потеряться в множестве книг, следует обратиться к справочно-библиографическим указателям и каталогам. Помощь в выборе литературы окажут консультации преподавателя и библиографа.

Ознакомившись с литературой по теме реферата или контрольной работы, студент должен отобрать несколько книг, статей, нормативно-правовых источников (не менее 6 – 10

наименований). Выбирая книгу или статью, следует обратить внимание на выходные данные (место и год издания). Желательно использовать литературу последних лет издания. Особенно важно учитывать год издания нормативно-правовых источников (законов, подзаконных правовых актов, стандартов и т. д.). Ниже приводятся списки рекомендованной литературы, которые далеко не исчерпывают весь перечень возможных источников. Поэтому студент должен максимально расширить круг самостоятельного поиска литературы для написания реферата или контрольной работы.

Определившись с темой и литературой, следует составить план реферата или контрольной работы. В плане закрепляется следующая последовательность структурных элементов работы: введение, основная часть, заключение. Основной текст работы рекомендуется разделить на несколько глав или разделов (оптимальное количество 2 – 4). Структура основной части определяется в соответствии с избранным принципом изложения материала. Не следует увлекаться дроблением основной части на большое количество разделов, поскольку это мешает логичному и цельному восприятию и раскрытию темы. Особое внимание нужно уделить четкости формулировок в названиях разделов.

Изучение выбранной литературы производится в соответствии с планом. При чтении книг и статей рекомендуется выписывать на отдельные карточки или вносить в компьютер важнейшие формулировки, тезисы, которые могут быть непосредственно представлены в контрольной работе. Каждая выписка должна сопровождаться выходными данными источника с указанием страницы, откуда сделана запись. Это позволит в дальнейшем:

§ быстро и четко скомпоновать собранный материал в соответствии с разделами контрольной работы;

§ сделать сноски.

Введение должно содержать обоснование актуальности темы, формулировку основных целей и задач работы, краткую оценку использованных источников, описание и обоснование структуры контрольной работы. Объем введения не должен превышать 2-3 страницы.

При написании основной части следует излагать материал своими словами, избегая чрезмерной наукообразности, эмоциональности и публицистичности. Сделанные в процессе подготовки выписки из книг и статей можно использовать для подтверждения своих взглядов на проблему. При этом желательно избегать слишком длинных цитат и не злоупотреблять их количеством.

Язык работы должен быть простым и лаконичным. Рекомендуется избегать непонятных терминов, а если таковые используются, то следует объяснять их значение в скобках или сносках. Иногда целесообразно сформировать небольшой словарь терминов, употреблявшихся в контрольной работе. Такой словарь размещается за текстом в качестве приложения.

В заключении следует обобщить изложенный материал, сделать выводы и указать, что нового для себя студент вынес из работы над конкретной темой. Делая выводы, студенты должны учитывать точки зрения на проблему разных исследователей, а также отметить, какая из позиций ближе к их собственному пониманию.

Правильное оформление реферата является одним из условий положительной оценки. Объем работ составляет 12 – 15 страниц формата - А 4. Не допускается выполнение реферата или контрольной работы рукописным способом, так как в современных условиях это выглядит анахронизмом. В компьютерном варианте оформления, то следует использовать шрифт 14 через 1,5 интервала. Работа обязательно должна иметь поля и нумерацию страниц, начиная со второй.

Оформленный вариант реферата или контрольной работы включает в себя следующие структурные элементы:

а) титульный лист, на котором указывается название высшего учебного заведения и кафедры, предмет, тема работы, факультет, курс, № группы, специализация, Ф. И. О. студента, выполнившего работу;

б) план-оглавление реферата или контрольной работы. План-оглавление приводится

на второй странице и содержит названия разделов с указанием страниц;

в) текст реферата или контрольной работы. Особое внимание следует обратить на правильность оформления цитат и ссылок. Текст цитаты тщательно выверяется по источнику и берется в кавычки. Иногда фрагмент используемой книги или статьи передается своими словами или близко к тексту. В этом случае кавычки не ставятся.

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами обязательно сопровождается ссылками (сносками) на литературу. Сноски можно разместить внизу страницы или сразу после текста. Если сноски приводятся за текстом работы, то после каждой цитаты в квадратных скобках ставится порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы и номер цитируемой страницы или страниц;

г) список использованных источников и литературы. Список приводится в конце работы и содержит наименования книг, учебных пособий, монографий, статей и других источников, на которые делались ссылки. Каждый пункт списка (библиографическое описание) должен состоять из указания фамилии и инициалов автора, названия книги и выходных данных (место издания, издательство, год издания). Для статей также указываются название периодического издания, год и номер выпуска. Перечисление литературы следует вести в алфавитном порядке и оформлять библиографию в соответствии с ГОСТом

В конце работы студент должен указать дату завершения работы и поставить свою подпись. Контрольная работа или реферат представляется на кафедру ДЗиТ или лично преподавателю. Если реферат выполнен в соответствии с предъявляемыми требованиями по содержанию и оформлению, студент проходит собеседование с преподавателем по теме работы. При положительном результате собеседования студент допускается к зачету.

Если контрольная работа или реферат имеют серьезные недостатки по содержанию (поверхностное изложение теоретических положений; подмена творческой работы с литературой простым переписыванием текстов из монографий, статей, брошюр, распечаткой готовых тематических работ из компьютерных сетей и т. д.; использование устаревшей литературы) или оформлены без соблюдения приведенных требований, они возвращаются студенту на доработку.

Отрицательная оценка контрольной работы или реферат обязывает студента полностью или частично ее переработать. В порядке исключения по согласованию с преподавателем допускается выполнение работы на другую тему.

#### *Шкала оценки*

#### **Критерии оценки:**

10 баллов – реферативное сообщение производит выдающееся впечатление, продемонстрирована способность к анализу и обобщению информационного материала; студент прекрасно в нем ориентируется; полно и аргументировано отвечает на все вопросы; выводы четкие, полностью характеризуют работу; излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация). Работа системна и структурно написана, с соблюдением ГОСТа

5 баллов – по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. В работе не соблюдается ГОСТ

3 балла – студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

2 балла – доклад по реферативной работе зачитывается; не представляет собой

результат самостоятельной работы студента; построен нелогично, студент не может четко ответить на вопросы; демонстрационный материал не используется; выводы нечеткие или отсутствуют;

1 балл – сообщение студентом подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

0 баллов – сообщение студентом не подготовлено.

## 5.5 Ролевая игра

### Ролевая игра: Потерпевшие кораблекрушение

**Ваша задача – классифицировать пятнадцать нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания**

1. Секстант
2. Косметическое зеркальце
3. Пятилитровая канистра с водой
4. Противомоскитная сетка
5. Коробка с сухим пайком (консервы, сухари, сухофрукты)
6. Карта Тихого океана
7. Надувной матрац
8. Двухлитровая канистра с дизельным топливом
9. Маленький транзисторный радиоприемник
10. Свисток – сирена, отпугивающий акул
11. Двадцать квадратных метров непрозрачного полиэтилена
12. Пять плиток шоколада
13. Пять бутылок водки
14. Девять метров нейлонового каната
15. Рыболовная снасть

Ролевая игра: Методы активного слушания

*Краткие методические указания*

Задача студентов в рамках игровой ситуации проявить принципы командообразования и успешного взаимодействия для решения вопроса выживания в экстремальной ситуации;

В рамках игры методы активного слушания студенты определяют свои сильные и слабые качества коммуникации, умение слушать партнера

*Шкала оценки*

5 баллов выставляется за активность в ролевой игре и успешное решение поставленных задач

## 5.6 Задания для решения кейс-задачи

**Кейс 1.** Приведите отрывок из любого кинофильма, демонстрирующего ситуацию делового общения. Проанализируйте соционический тип партнеров по общению, аргументируйте данную типологию. Обоснуйте правильность построения коммуникации с учетом выявленных типов личности, их сильных и слабых сторон

**Кейс 2.** Составьте рабочую проектную команду на основе выявленных в студенческой группе типов личности и соответствующих их типологии стилей общения

*Краткие методические указания*

**Кейс-задача**

*Пример задания*

**Краткие методические указания**

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс,

охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо. Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции. Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Типы кейсов:

- структурированный (highly structured) кейс, в котором дается минимальное количество дополнительной информации.
- маленькие наброски (short vignettes) содержащие, как правило, 1-10 страниц текста.
- большие неструктурированные кейсы (long unstructured cases) объемом до 50 страниц.

Способы организации разбора кейса:

- ведет преподаватель;
- ведет студент;
- группы студентов представляют свои варианты решения;
- письменная домашняя работа.

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1 Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2 Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3 Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4 Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5 Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

*Шкала оценки*

**Критерии оценки:**

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

- 1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.
- 2 Полнота решения кейса.
- 3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.
- 4 Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или

письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по пятибалльной шкале.

5 баллов – кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.

4 балла – кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания слабо структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

3 балла – кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

2 балла – кейс-задание выполнено на 1/3. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

1 балл – кейс-задание выполнено менее чем на треть.

0 баллов – кейс-задание не выполнено.