

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Невербальные средства коммуникации» 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):

*Мельникова Л.А., кандидат культурология наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, [lyudmila.melnikova@vvsu.ru](mailto:lyudmila.melnikova@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	0000000000D3A2D6
Владелец	Клочко И.Л.

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

Целью освоения дисциплины **Невербальные средства коммуникации** является формирование профессиональных качеств выпускника, основанных на знаниях невербального общения, ориентированное социокультурное взаимодействие в сфере сервиса.

### Задачи освоения дисциплины

- сформировать представления о сущности функционирования невербального языка в акте коммуникации;
- исследовать невербальные характеристики окружающих и соотносить их с вербальными сигналами в коммуникативном акте;
- изучить механизмы распознавания личностных качеств человека по его невербальным сигналам;
- овладеть практическими навыками понимания внешних и внутренних параметров конкретной личности с последующим созданием рекомендаций для продуктивной рабочей атмосферы в коллективах сферы сервиса.

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)	УК-4 : Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером		Умение	Умеет определять невербальные сигналы собеседника для качественного взаимодействия с партнером
			РД1	Знание	Коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером
			РД1	Навык	Владеет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника в сервисной деятельности

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Для студентов направлений 43.03.01 Сервис изучение дисциплины Невербальные средства коммуникации направлены на освоение невербальных средств, необходимых для понимания поведенческих реакций человека относительно определенной ситуации в процессе сервисной коммуникации.

Знание невербальных сигналов в общении является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенным вниманием к человеку. Современное понимание сервиса включает предоставление услуг на высоком уровне, которое невозможно без глубокого понимания потребностей клиента, осуществляющееся совокупностью теоретических и практических навыков овладения системой невербальных средств общения.

Дисциплина «Невербальные средства коммуникации» является важной составной

частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере сервиса.

### 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.ДВ.Б	4	4	55	18	36	0	1	0	89	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 ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в исследование невербальной коммуникации	РД1	2	4	0	10	тестовой задание
2	Эволюционное развитие невербального поведения	РД1	2	4	0	10	тестовой задание
3	Теоретико-методологические основы исследования невербальных средств коммуникации	РД1	2	4	0	10	тестовой задание
4	Способность принимать и передавать невербальные сигналы	РД1	4	6	0	10	тестовой задание
5	Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица	РД1	2	6	0	10	тестовой задание
6	Значение кинесики в невербальном общении	РД1	2	4	0	12	тестовой задание
7	Гаптика: формы, смыслы и функции касаний в коммуникации людей	РД1	2	4	0	13	тестовой задание
8	Проксемика: коммуникативное пространство человека	РД1	2	4	0	12	тестовой задание
<b>Итого по таблице</b>			<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>87</b>	

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

*Тема 1 Введение в исследование невербальной коммуникации.*

Содержание темы: Сущностные характеристики, структурные элементы понятия «Невербальные средства коммуникации», место невербальной коммуникации в повседневной и профессиональной жизни.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к терминологическому диктанту.

*Тема 2 Эволюционное развитие невербального поведения.*

Содержание темы: Развитие представлений о невербальном выражении личности. История изучения невербальной коммуникации.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 3 Теоретико-методологические основы исследования невербальных средств коммуникации.*

Содержание темы: Коммуникативный подход к исследованию познавательных процессов. Методики диагностики невербального, экспрессивного поведения. Прикладное исследование интерпретации и кодирования невербального поведения.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю.

*Тема 4 Способность принимать и передавать невербальные сигналы.*

Содержание темы: Невербальное выражение как репрезентация осознаваемых и неосознаваемых особенностей личности. Развитие и совершенствование невербальных навыков. Оценка точности кодирования и декодирования невербальных сигналов. Определение индивидуальных особенностей, влияющих на точность декодирования невербальных сигналов.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 5 Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица.*

Содержание темы: Социальное влияние лицевой экспрессии. Мимика лица как источник информации и объект исследования. Вербальная оценка эмоционального состояния человека по его мимике. Эффективность распознавания эмоций и темпераментальные характеристики личности воспринимающего.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 6 Значение кинесики в невербальном общении.*

Содержание темы: Основные функции жестов в человеческой коммуникации. Формы и стадии кинетического поведения. Важнейшие противопоставления внутри жестов и внутри жестовых систем. Синхронизация жеста, позы и речи. Определение влияния жеста и позы на человеческое общение. Выявление открытого и скрытого языка жестов.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 7 Гаптика: формы, смыслы и функции касаний в коммуникации людей.*

Содержание темы: Культурные типы касаний. Основные функции бытовых касаний в коммуникативном акте. Касание как невербальный социальный акт. Невербальные приветствия и прощания как основные типы жестовых касаний. Выявление культурных, бытовых типов касаний в коммуникативном акте.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 8 Проксемика: коммуникативное пространство человека.*

Содержание темы: Правила проксемического поведения. Физическая и психологические дистанции. Кинетические параметры и их влияние на проксемическое поведение человека. Отработка навыков проксемического поведения в сервисной деятельности.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю.

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

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

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, рассматривает способы анализа исследуемых явлений. В начале каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала предыдущей лекции.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ сервисной деятельности по областям применения.

Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или анализа видеороликов.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

При подготовке презентационных материалов необходимо учитывать следующие требования:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;

- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и

синтаксических ошибок.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на понимание всех теоретических и прикладных аспектов сервисной деятельности. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность.

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов сервисной деятельности. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения.

При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС.

Экзамен по дисциплине проводится в форме электронного тестирования по всем темам.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Экзамен выставляется при условии получения баллов в сумме от 61 до 100 баллов.

Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестация в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов. Общее распределение баллов:

- лекции (40 балла);
- практические занятия (40 баллов);
- экзамен (20 баллов).

## **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)**

### **7.1 Основная литература**

1. Введение в лингвистику жестовых языков. Русский жестовый язык : учебник / под редакцией С. И. Бурковой, В. И. Киммельмана. — Новосибирск : НГТУ, 2021. — 356 с. — ISBN 978-5-7782-4471-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/216332> (дата обращения: 19.11.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Гаврилова, М. В. Визуальная коммуникация : учебное пособие / М. В. Гаврилова. — Санкт-Петербург : СПбГИКиТ, 2020. — 129 с. — ISBN 978-5-94760-392-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/415997> (дата обращения: 19.11.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Ларринага, Х. Я и мои эмоции: как понять и принять свои чувства : практическое руководство / Х. Ларринага. - Москва : Альпина Паблишер, 2024. - 272 с. - ISBN 978-5-9614-9084-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2181566> (дата обращения: 18.11.2024)

4. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540153> (дата обращения: 12.11.2024).

5. Цупикова, Е. В. Human's organism and appearance = Организм и внешность человека : учебное пособие / Е. В. Цупикова, М. В. Цыгулева. — Омск : СибАДИ, 2022. — 86 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/315266> (дата обращения: 19.11.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Кох, М. Н. Коммуникативистика и управление конфликтами : учебное пособие / М. Н. Кох, Т. В. Петренко. — Краснодар : КубГАУ, 2020. — 102 с. — ISBN 978-5-907402-72-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/421925> (дата обращения: 19.11.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Познышев, С. В. Криминальная психология: преступные типы. О психологическом исследовании личности как субъекта поведения вообще и об изучении личности преступника в частности : монография / С. В. Познышев, В. С. Овчинский, А. В. Федоров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 311 с. — (Библиотека криминолога). - ISBN 978-5-

16-013196-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1870754> (дата обращения: 18.11.2024)

3. Ханнанов И.Д. Невербальная специфика музыки : Монография [Электронный ресурс] : Логос , 2019 - 360 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367459>

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

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

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

Основное оборудование:

- Проектор Casio XJ-V1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

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

**НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ**

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

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)	УК-4 : Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

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

**Компетенция УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером		Умение	Умеет определять невербальные сигналы собеседника для качественного взаимодействия с партнером	тестовое задание
	РД1	Знание	Коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	тестовое задание
	РД1	Навыки	Владеет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника в сервисной деятельности	тестовое задание

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 : Коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	1.1. Введение в исследование невербальной коммуникации	анализ и разбор конкретных ситуаций	анализ и разбор конкретных ситуаций
			анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Диктант (терминологический, лингвистический, текстовый)	анализ и разбор конкретных ситуаций
			Диктант (терминологический, лингвистический, текстовый)	Тест
			Доклад, сообщение	анализ и разбор конкретных ситуаций
			Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	анализ и разбор конкретных ситуаций
			Кейс-задача	Тест
		1.2. Эволюционное развитие невербального поведения	анализ и разбор конкретных ситуаций	анализ и разбор конкретных ситуаций
			анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Диктант (терминологический, лингвистический, текстовый)	анализ и разбор конкретных ситуаций
			Диктант (терминологический, лингвистический, текстовый)	Тест
			Доклад, сообщение	анализ и разбор конкретных ситуаций
			Доклад, сообщение	Тест
Кейс-задача	анализ и разбор конкретных ситуаций			
Кейс-задача	Тест			
		анализ и разбор конкретных ситуаций	анализ и разбор конкретных ситуаций	

			анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
		1.3. Теоретико-методологические основы исследования невербальных средств коммуникации	Диктант (терминологический, лингвистический, текстовый)	анализ и разбор конкретных ситуаций
			Диктант (терминологический, лингвистический, текстовый)	Тест
			Доклад, сообщение	анализ и разбор конкретных ситуаций
			Доклад, сообщение	Тест
			Кейс-задача	анализ и разбор конкретных ситуаций
			Кейс-задача	Тест
			1.4. Способность принимать и передавать невербальные сигналы	анализ и разбор конкретных ситуаций
		анализ и разбор конкретных ситуаций		Тест
		Диктант (терминологический, лингвистический, текстовый)		анализ и разбор конкретных ситуаций
		Диктант (терминологический, лингвистический, текстовый)		Тест
		Доклад, сообщение		анализ и разбор конкретных ситуаций
		Доклад, сообщение		Тест
		Кейс-задача		анализ и разбор конкретных ситуаций
		Кейс-задача		Тест
РД1	Навык : Владеет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника в сервисной деятельности	1.5. Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица	анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Тест	Тест
		1.6. Значение кинесики в невербальном общении	анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест

			Тест	Тест
		1.7. Гаптика: формы, смыслы и функции касаний в коммуникации людей	анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Тест	Тест
		1.8. Проксемика: коммуникативное пространство человека	анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Тест	Тест
РД45	Умение : Умеет определять невербальные сигналы собеседника для качественного взаимодействия с партнером	1.4. Способность принимать и передавать невербальные сигналы	Кейс-задача	Тест
РД46	Умение : Умеет определять невербальные сигналы собеседника для качественного взаимодействия с партнером	1.4. Способность принимать и передавать невербальные сигналы	Тест	Тест
РД47	Умение : Умеет определять невербальные сигналы собеседника для качественного взаимодействия с партнером	1.4. Способность принимать и передавать невербальные сигналы	анализ и разбор конкретных ситуаций	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.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Невербальные средства коммуникации» включает в себя разбор и анализ конкретных заданий, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений (см. раздел 5).

Распределение баллов по видам учебной деятельности (очная форма обучения)

Виды учебной деятельности	Собеседование	Тест № 1	Тест № 2	Тест № 3	Кейс-задача № 1	Кейс-задача № 2	Кейс-задача № 3	Кейс-задача № 4	Кейс-задача № 5	Итого
Лекции	3									3
Практические занятия		5	5	5	8	8	6	8	6	53
Самостоятельная работа					5	5	3	3	3	19
Промежуточная аттестация	25									25
Итого	28	5	5	5	13	13	9	11	11	100

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при помощи устного опроса в форме собеседования, умения и владения проверяются в ходе выполнения практических заданий (кейс-задач).

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	«зачтено»	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	«зачтено»	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	«зачтено»	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	«не зачтено»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено»	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, 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 Задания для решения кейс-задачи

#### Задания для решения кейс-задачи

кейс-задача - Используя предложенный видео ряд, определить:

1 Направление на ситуацию (1)

*Краткие методические указания*

Глядя на фото, видео информацию определите:

1 Направление на ситуацию (1)

2 Превосходство (2)

3 Максимальный уровень уверенности (3)

*Шкала оценки*

№	Баллы*	Описание
5	5,0	Количество верных ответов 10
4	4,0-4,5	Количество верных ответов 8 - 9
3	3,0-3,5	Количество верных ответов от 6-7
2	2-2,5	Количество верных ответов от 4-5
1	0-1,5	Количество верных ответов от 0 - 3

*Краткие методические указания*

Внимательно рассмотрите предложенный видео ряд, определите у кого из персонажей:

1 Направление на ситуацию

2 Превосходство

3 Максимальный уровень уверенности

*Шкала оценки*

*Шкала оценки*

№	Баллы*	Описание
5	5,0	Количество верных ответов 10
4	4,0-4,5	Количество верных ответов 8 - 9
3	3,0-3,5	Количество верных ответов от 6-7
2	2-2,5	Количество верных ответов от 4-5
1	0-1,5	Количество верных ответов от 0 - 3

### 5.2 Задания к терминологическому диктанту

**АУСКУЛЬТАЦИЯ** - область о слуховом восприятии звуков и аудиальном поведении людей в процессе коммуникации.

**АТТРАКЦИЯ** – визуально фиксированное эмоциональное отношение человека к кому-либо – симпатия или готовность к общению.

**ВЕРБАЛЬНЫЙ ИМИДЖ** – это мнение, сложившееся о человеке на основании разговорной и письменной речи

**ГАБИТАРНЫЙ ИМИДЖ** – это мнение, сложившееся о человеке на основании внешнего вида

**ГАПТИКА** - область о языке касаний и тактильной коммуникации.

**ГАСТИКА** - наука о знаковых и коммуникативных функциях пищи и напитков, о приеме пищи, о культурных и коммуникативных функциях снадобий и угощений.

**ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА** - встреча, предполагающая обмен мнениями, информацией, предложениями, беседа обычно не предполагает достижения договоренности.

**ДИСКУССИЯ** - обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы при помощи аргументированности

**ИМИДЖ** - образ личности, в котором наиболее ощутимо проявляются те качества, благодаря которым достигается эффект персональной привлекательности; это репутация семьи, хозяйствующего субъекта, государственного или общественного учреждения, региона или страны в целом.

**ЗНАК** в семиотике – материальный, чувственновосприимчивый предмет (явление, действие), выступающий в процессе познания и общения в качестве представителя (заместителя) другого предмета или явления и используемый для приема, хранения, преобразования и передачи информации об этом замещающем предмете или явлении.

**КИНЕСИКА** – это отрасль знания о языке жестов, т.е. обо всех так или иначе значимых движениях человека, его тела, которые он производит во время словесной речи либо вне ее.

**КИН** – это «мельчайшие», далее не делимые, наименее заметные движения;

**КИНЕМЫ** - это «более крупные единицы, с помощью которых происходит реальное общение людей»;

Кинемы образуют структуру и объединяются в более крупные единицы — кинеморфы, кинеморфемы и кинесинтагмы.

**КИНЕТИЧЕСКИЙ ИМИДЖ** – это мнение о человеке, сформированное у людей на основе оценки языка тела

**КОММУНИКАЦИОННОЕ ОБЩЕНИЕ** – многообразные формы и методы информационного (вербального и невербального) взаимодействия людей, в процессе которого происходит восприятие людьми каких-то сведений, их распространение или пресечение, поддержка или развенчание источника информации.

**МИМИКА** - (от греч. - подражатель) — «выразительные движения мышц лица, являющиеся одной из форм проявления тех или иных чувств человека»

**НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ** — это коммуникационные взаимодействия между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонацию, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

**ОБЩЕНИЕ** - процесс обмена между людьми определенными результатами их психической и духовной деятельности: усвоенной информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами, переживаниями и установками.

**ОКУЛЕСИКА** - область о языке глаз и визуальном поведении людей во время общения.

**ОЛЬФАКЦИЯ** - область о языке запахов, смыслах, передаваемых с помощью запахов, и роли запахов в коммуникации.

**ПАРАЛИНГВИСТИКА** - область о звуковых кодах невербальной коммуникации.

**ПРОКСЕМИКА** - наука о пространстве коммуникации, его структуре и функциях.

**ПЕРЕГОВОРЫ** - встреча, цель которой, прежде всего, в том, чтобы, обсудив с партнером проблему, представляющую интерес, найти взаимоприемлемое решение (достичь договоренности). Это решение оформляется в виде договора или соглашения, где

предусмотрены взаимные обязательства сторон.

**ПОЗА** – общая конфигурация тела и соотносительные положения его частей. **PR** – планируемые продолжительные усилия, направленные на создание и поддержание доброжелательных отношений и взаимопонимания между организацией и общественностью.

**СЕМИОТИКА** (от греч. - знак) — наука о знаках, рассматривающая разного рода явления природы и человеческой культуры как взаимодействия, опосредованные знаками; исследует структуру и функционирование знаков систем.

**СИСТЕМОЛОГИЯ** - область о системах объектов, каковыми люди окружают свой мир, о функциях и смыслах, которые эти объекты выражают в процессе коммуникации

**СПЕЦИАЛИСТ ПО PR** – профессионал, помогающий перевести корпоративные и личные цели в информационный продукт, приемлемый для общественного мнения.

**СПОНТАННЫЙ ИМИДЖ** – образ человека, сформированный под влиянием различных обстоятельств, часто внутренне противоречивый, отражает дисгармонию между внешним (демонстрируемым) и внутренним (проживаемым) состояниями.

**СРЕДОВОЙ ИМИДЖ** – это впечатление, которое создают о человеке окружающие его предметы

**ФАСЦИНАЦИЯ** - словесное воздействие на людей, при котором потери информации в общении сводятся к минимуму

**ХРОНЕМИКА** - область о времени коммуникации, о его структурных, семиотических и культурных функциях.

**ЧУВСТВО** – от глагола чувствовать, означает нечто внутреннее, некое физическое или когнитивное «возмущение», которое влечет за собой обязательно телесные проявления (проявление слез, покраснение кожи, бледность, пот, застывший взгляд, усиленное сердцебиение и т.д.), а так же влечет за собой реализацию конкретных целей (чувство голода, озноб, страх, сексуальное желание, стыд, ревность и т.д.).

**ЭМОЦИИ** – это внешнее проявление, объединяет в себя сразу и чувство, и телесные процессы, и все это подкрепляется мыслью. Через эмоции мы проявляем чувства.

**ЯЗЫК ЖЕСТОВ** - система знаков, осуществляемых условными жестами и используемых для языкового общения наряду со звуковой речью или взамен ее.

*Краткие методические указания*

Выучить термины

*Шкала оценки*

№	Баллы*	Описание
5	5,0	Количество верных ответов 10
4	4,0-4,5	Количество верных ответов 8 - 9
3	3,0-3,5	Количество верных ответов от 6-7
2	2-2,5	Количество верных ответов от 4-5
1	0-1,5	Количество верных ответов от 0 - 3

### 5.3 Примеры тестовых заданий

#### Примеры тестовых заданий

Тест 3

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

- А) все время разговора;
- Б) 2/3 времени разговора;
- В) половину времени разговора;
- Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

- А) он готов внимательно Вас слушать;

- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
- Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

- А) скуку;
- Б) гордость;
- В) печаль;
- Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?

- А) постукивание по столу пальцами;
- Б) потирание ладоней;
- В) руки в боки на поясице;
- Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

- А) свою неприязнь;
- Б) свое желание Вас ударить;
- В) свою неуверенность;
- Г) свое расположение к Вам.

6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
- Б) нервничает, взволнован;
- В) хочет поскорее расстаться с Вами;
- Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:

- А) он устал, хочет расслабиться;
- Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- В) он открыт для равноправного диалога;
- Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- Б) он выигрывает время для раздумий;
- В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- Г) он неуверен в себе, замкнут.

9. Верхом на стуле обычно сидит человек:

- А) замкнутый, необщительный;
- Б) показывающий свое превосходство;
- В) с низким уровнем культуры;
- Г) испытывающий нехватку времени.

10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:

- А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- Б) он чувствует свое превосходство;
- В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;

Г) он оценивает Ваши слова.

*Краткие методические указания*

Эталоны ответов

1Б 2В 3Б 4В 5Г 6Г 7Б 8В 9Б 10А

*Шкала оценки*

*Шкала оценки*

<i>№</i>	<i>Баллы*</i>	<i>Описание</i>
5	5,0	<i>Количество верных ответов 10</i>
4	4,0-4,5	<i>Количество верных ответов 8 - 9</i>
3	3,0-3,5	<i>Количество верных ответов от 6-7</i>
2	2-2,5	<i>Количество верных ответов от 4-5</i>
1	0-1,5	<i>Количество верных ответов от 0 - 3</i>