

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СЕРВИСЕ

Направление и профиль подготовки:

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Год набора на ОПОП

2020

Рабочая программа дисциплины Деловые коммуникации в сервисе

составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

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

Лехтянская Лариса Владимировна, кандидат экономических наук, доцент, Кафедра менеджмента и экономики, Larisa.Lehtyanskaya@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Редакция _____ Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин _____ протокол № _____

Заведующий кафедрой (разработчика)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)


подпись

В.С. Просалова

фамилия, инициалы

« 18 » марта 20 20 г.

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) ипсиходиагностическую 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	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКВ-4.2к : Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	РД1	Умение	обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе
			РД1	Навыки	основных коммуникативных технологий общения с потребителем и в коллективе, способности руководить людьми и подчиняться
		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	РД1	Знание

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

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. теоретиком, 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 презентуемый 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. Праздничный, 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 – Бриггс, 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. Юнга, 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 Олджэмом и Моррисом в "Автопортрет" личности, умение студентов определить свой преобладающий тип и типологию одногруппников
25	«Автопортрет личности» Индивидуальное домашнее задание: анализ 5 человек по методике Дж. Олджэма 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
Итого по таблице			36	36	0	71	

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 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 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 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 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 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 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. Кеттелла, 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 – Бригс, 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. Кеттелу. (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.Кеттела, 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: Анализируется 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 Олдхэм 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 группы.

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 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.

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)

7.1 Основная литература

1. Лавриненко В. Н. [и др.]. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс], 2020 - 350 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-451051>

2. — : , 2020. — 527 : — ([. .] ;). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — : // []. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>

7.2 Дополнительная литература

1. — 2- , : , 2020. — 466 : — ([. .] ;). — ISBN 978-5-534-11058-6. — : // []. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020>

6. Собольников В. В., Костенко Н. А. ; Под ред. Собольникова В.В. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для СПО [Электронный ресурс], 2020 - 202 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-455243>

1. : : - : <<http://www.consultant.ru>>
2. - () « » - : <<https://urait.ru>>
3. - « » - : <<https://e.lanbook.com/>>
4. eLIBRARY.RU - : <<https://www.elibrary.ru>>
5. «GrebennikOn» - : <<https://grebennikon.ru>>

8

- 1.
- 2.
- 3.

).

_____:

Microsoft Windows XP Professional Russian (Academic license 44216302, _____), Microsoft Office 2007 RUS (44216302, _____), Winrar (RUK-web-1355405, _____), Adobe Google Chrome (____); Adobe Acrobat Reader (____); Adobe Flash Player (____), Kaspersky Endpoint Security 10 Windows (17E0200430130957417676, 30.04.2020-05.08.2022), Java(TM) 6 Update 26 (____), Project Expert for Windows (20438N, _____), Moodle

- 1.
- 2.

MS Windows
MS Windows

9

- ()

- (,), ().

-, , , , ,

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины
«Деловые коммуникации в сервисе»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

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

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СЕРВИСЕ

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Находка 2020

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

обучающихся по дисциплине Деловые коммуникации в сервисе
(модулю)

разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки
43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г.
№516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

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

Лехтянская Лариса Владимировна, кандидат экономических наук, доцент, Кафедра менеджмента и экономики, Larisa.Lehtyanskaya@vvsu.ru

Утвержден на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2 протокол _____
020 № _____

Заведующий
(разработчика)

кафедрой

В.С. Просалова

подпись

фамилия, инициалы

8 марта 0 0 .

Заведующий
(выпускающей)

кафедрой

В.С. Просалова

подпись

фамилия, инициалы

8 марта 0 0 .

1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ*

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа (1–8)**
1	ПКВ-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	5
	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	5

2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПКВ-4 --способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

Планируемые результаты обучения*	Критерии оценивания результатов обучения**				
	1	2	3	4	5
Знает: теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения	Отсутствие знания основных дидактических единиц, основ делового общения, способов эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений, подходы к этике делового общения	Фрагментарное знание. основных дидактических единиц, основ делового общения, способов эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений, подходы к этике делового общения	Неполное знание основных дидактических единиц, основ делового общения, способов эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений, подходы к этике делового общения	В целом сформировавшееся знание основных дидактических единиц, основ делового общения, способов эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений, подходы к этике делового общения	Сформировавшееся систематическое знание.. основных дидактических единиц, основ делового общения, способов эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений, подходы к этике делового общения
Умеет: Обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе	Отсутствие умений обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе	Фрагментарное умение обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе	Неполное умение обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе	В целом сформировавшееся умение обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе	Сформировавшееся систематическое умение обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе

Владеет: основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью руководить людьми и подчиняться	Отсутствие владения основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью руководить людьми и подчиняться	Фрагментарное владение основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью руководить людьми и подчиняться	Неполное владение основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью руководить людьми и подчиняться	В целом сформировавшееся владение основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью руководить людьми и подчиняться	Сформировавшееся систематическое владение основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью руководить людьми и подчиняться
Шкала оценивания (соотношение с традиционными формами аттестации)	неудовлетворительно	неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

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

Планируемые результаты обучения*	Критерии оценивания результатов обучения**				
	1	2	3	4	5
Знает: теории общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения	Отсутствие знания теории общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения	Фрагментарное знание. теории общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения	Неполное знание теории общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения	В целом сформировавшееся знание теории общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения	Сформировавшееся систематическое знание. теории общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения
Шкала оценивания (соотношение с традиционными формами аттестации)	неудовлетворительно	неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Коды компетенций и планируемые результаты обучения	Оценочные средства*	
	Наименование	Представление в ФОС
Знать	теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения	<p>Контрольная работа № 1 – дискуссия - проверка знаний понятийно-категориального аппарата дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе: объект, предмет науки, понятия: деловое общение, активные методы слушания, коммуникабельность, коммуникативность,</p> <p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 баллов в случае владения изучаемой терминологией и активного участия в групповой дискуссии • 3 балла при поверхностном знании основных дефиниций • 0 баллов при отсутствии ответов на КР <p>Семинар № 1 Студенты самостоятельно готовятся семинарскому занятию по анализу основных теорий личности, пониманию структуры личности у З. Фрейда и К.Г. Юнга</p> <p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 баллов в случае владения изучаемыми теориями личности, и активного участия в групповой дискуссии • 3 балла при поверхностном знании основных теорий личности • 0 баллов при отсутствии готовности к семинарскому занятию <p>Контрольная работа № 2 , 3, 4, 5 Примеры анализа поведения в общении различных</p>
Уметь	Обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе	
Владеть	основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью руководить людьми и подчиняться	
Знать	– основы психологии межличностных отношений в коллективе – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности.	
Уметь	– осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов – выделять психологические особенности потребителя – находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов	
Владеть	– основами формирования социальных отношений – приемами учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; – методами бесконфликтных взаимоотношений в процессе сервисной деятельности	

соционических типов личности, подготовленных на основе анализа художественных кинофильмов

Критерии оценки:

Анализ типологии и поведения партнеров по деловому общению на основе подготовленных студентами отрывков из кинофильмов

Проверка владений осуществляется на основе анализа подготовленных студентами презентаций выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации делового взаимодействия в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса и стилей взаимодействия

Критерии оценки:

- **10 баллов** выставляется в случае сформировавшихся систематических знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию общающихся, владения приемами критической оценки их поведения в процессе взаимодействия, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия.

- **8 баллов** выставляется в случае в целом сформировавшихся систематических знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию общающихся, владения приемами критической оценки их поведения в процессе взаимодействия, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия.

- **4 балла** выставляется в случае неполных знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию типологию

общающихся, владения приемами критической оценки их поведения в процессе взаимодействия, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия.

0 баллов - при отсутствии требуемых знаний, умений и владений

Компьютерный тест (Текущая аттестация)

На **восьмой неделе** студенты готовятся к текущей аттестации - проверка знаний осуществляется путем, осуществляемого перекрестного контроля самими студентами знаний понятийно-категориального аппарата дисциплины – проверка ответов на вопросы кроссворда (оценка по пятибалльной шкале), разработанного студентом, а также путем компьютерного теста по первым семи изученным темам:

Контрольные вопросы:

- Дайте определение понятию общение.
- Охарактеризуйте четыре основные цели общения.
- Охарактеризуйте особенности деловой речи.
- Дайте характеристику основных разговорных стилей. Охарактеризуйте особенности проведения деловых переговоров.
- Охарактеризуйте значение слушания для деловой коммуникации.
- Охарактеризуйте основные модели поведения в общении.
- Дайте характеристику психологическим механизмам общения.
- Дайте характеристику основных позиций партнеров в общении.

- | | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">○ Охарактеризуйте поведенческие принципы делового общения.○ Охарактеризуйте теорию У. Джеймса в контексте делового взаимодействия.○ Дайте характеристику психодинамической теории З. Фрейда.○ Дайте характеристику теории К.Г. Юнга.○ Охарактеризуйте модель психической структуры личности К.Г. Юнга.○ Дайте характеристику теории ролевого поведения.○ Обоснуйте основные характеристики гуманистической психологии.○ Дайте характеристику трехфакторной модели «Значимого Другого» у А.В. Петровского.• Охарактеризуйте человека с экстравертированной установкой в общении.• Охарактеризуйте человека с интровертированной установкой в общении.• Дайте характеристику темпераментов в контексте соционики.• Охарактеризуйте правила расположения функций по каналам.• Дайте характеристику группы интуитивно-эмоциональных типов личности (Аполлон).• Охарактеризуйте группу интуитивно-мыслительных типов личности (Прометей).• Дайте характеристику группе сенсорно-решающих типов личности (Эпиметей).• Охарактеризуйте группу сенсорно-воспринимающих типов личности (Дионисий).• Дайте характеристику лидеров сенсорно-решающего типа личности (Эпиметей). |
|--|--|--|

- Дайте характеристику лидеров интуитивно-эмоциональных типа личности (Аполлон).
- Охарактеризуйте лидеров интуитивно-логического типа личности (Прометей).
- Охарактеризуйте лидеров сенсорно-воспринимающего типа личности (Дионисий).

Критерии оценки:

- 20 баллов в случае ответа на все 20 вопросов теста
- 0 баллов при отсутствии положительных ответов

Тест № 1 Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностической методики Майерс-Бриггс. Анализ сильных и «слабых» сторон своей личности, их влияния на деловое взаимодействие

Критерии оценки:

- 10 баллов в случае владения изучаемой психодиагностической методикой, подробно осуществленный самоанализ по структуре, изложенной в учебном пособии: Коноплева Н.А. Психология делового общения
- 3 балла при поверхностно проведенном самоанализе
- 0 баллов при отсутствии работы

Тест № 2

Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.

Критерии оценки:

- 10 баллов в случае владения изучаемой

		<p>психодиагностической методикой, подробно осуществленный самоанализ по структуре, изложенной в учебном пособии: Коноплева Н.А. Психология делового общения</p> <ul style="list-style-type: none">• 3 балла при поверхностно проведенном самоанализе• 0 баллов при отсутствии работы <p>Тренинги командообразования № 1-2 с использованием различных игровых технологий</p> <p>Критерии оценки: По 5 баллов выставляется каждому участнику группы в случае активного участия в тренингах и решения задач, поставленных перед командой.</p> <p>Реферат осуществляется по ниже указанным темам</p> <p>Критерии оценки: - 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.</p> <p>5 баллов выставляется при недостаточном соответствии работы всем параметрам, указанным в 10-балльной оценке.</p>
--	--	---

4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Промежуточная 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 коммуникация. 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 по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«зачтено» / «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	«зачтено» / «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	«зачтено» / «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	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, 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.