

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

## **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СЕРВИСЕ**

### **Рабочая программа дисциплины**

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Рабочая программа дисциплины Деловые коммуникации в сервисе составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301)

Составитель:

Коноплева Нина Алексеевна, д-р. культурологии, профессор кафедры дизайна и технологий, [nika.konopleva@gmail.com](mailto:nika.konopleva@gmail.com), Лехтянская Л.В., доцент кафедры МЭ

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия,

инициалы

«28 » апреля 2018 г.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

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 освоения дисциплины

- Изучить предмет, характеристики и виды делового общения, теоретические предпосылки становления дисциплины.
  - Приобрести знания по сущности деловой коммуникации, ее функциям и видам.
  - 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) изучить психодиагностическую методику Р. Кеттелла, позволяющую проследить основные личностные проявления партнера по деловому общению;
- б) изучить методики Кейрси, Майерс – Бригс, позволяющие приобрести умения и навыки по исследованию социотипа личности и составлению эффективных деловых групп;
- г) изучить методику исследования психологического автопортрета личности;
- д) изучить методику Т. Лири, позволяющую проследить стиль взаимодействия в общении.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.03 Гостиничное дело	ОК-6	способностью к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного взаимодействия	Знания:	Знать теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения
			Умения:	Обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом

				социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе
			Владения:	Основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью руководить людьми и подчиняться
	ПК-6	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Знания:	специфику технологических процессов, используемых для оказания услуг в сфере сервиса и туризма
			Умения:	анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов
			Владения:	навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей

### 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Дисциплина направлена на формирование следующих профессиональных качеств:

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

Дисциплина базируется на знаниях о человеке, изучаемых в школьных

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

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

#### 4. 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 по всем формам обучения, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Цикл	Семестр Курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						Лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.03 Гостиничное дело	ОФО	Б.1.Б.1. 20	4	4	77	34	34		9	67	Экзамен	

#### 5 Структура и содержание дисциплины

##### 5.1 Структура дисциплины

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 4.

Таблица 4 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе. Виды делового общения, их характеристика	Лекция	2	1 - презентация	
		Практическое занятие	2	2 – тренинг «Активное слушание»	
2	Теории личности в	Лекция	2	1 презентация	Подготовка к

	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	<i>Практическое занятие/ Лабораторная работа</i>	4	4 – Теории личности в современной психологии. Типология личности по Фрейду, К.Г.Юнгу, А. Адлеру, Э. Фромму, К. Хорни и др., их значение для понимания партнеров в процессе общения Семинар – «Анализ основных теорий личности»	семинарскому занятию по анализу основных теорий личности, изученных студентами в рамках дисциплины: «Сервисология»
3 - 6	Характер как составляющая имиджа человека. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения. Типология личности в соционике	<i>Лекции Практические занятия</i>	8 12	Лекции- Презентации Семинары – диалоги: «Анализ поведения в общении различных соционических типов личности, подготовленных на основе анализа художественных кинофильмов	Примеры анализа поведения в общении различных соционических типов личности, подготовленных на основе анализа художественных кинофильмов
7	Типы лидеров и особенности их поведения	<i>Лекция Практическое занятие</i>	2 2	1 - Лекция - Презентация Проведение контрольной работы по изученному теоретическому материалу и освоению психодиагностической методики Майерс-Бриггс.	Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностической методики Майерс-Бриггс. Анализ сильных и «слабых» сторон своей личности, их влияния на деловое взаимодействие
8	Детерминация поведения в деловом общении	<i>Лекция Практическое занятие</i>	2 2	1 - Лекция - Презентация Контрольная работа по изученным темам 1 -7	Подготовка к контрольной работе по темам 1 - 7
9	Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации	<i>Лекция</i>	2	2 диалог, направленный на анализ типов психологических защит	Подготовка реферативных работ и контрольных работ с самоанализом применяемых в общении способов защит
10	Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении	<i>Лекция Практическое занятие</i>	2 2	Лекция - диалог Тренинг делового взаимодействия	Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.

11	Характер как составляющая имиджа. Драматический, Бдительный и Чувствительный типы личности в общении	<i>Лекция Практическое – тренинги деловой коммуникации</i>	2 10	Лекция Тренинги делового взаимодействия Презентация реферативных работ	Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностичес кой методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение
12	Характер как составляющая имиджа. Праздный, Авантюрный и Идеосинкратический типы личности в общении	<i>Лекция</i>	2	Лекция - диалог	Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностичес кой методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение
13	Характер как составляющая имиджа. Отстраненный, Деятельный и Альтруистический типы личности в общении	<i>Лекция</i>	2	Лекция - диалог	Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностичес кой методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов - обсуждение
14	Характер как составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении	<i>Лекция</i>	2	Лекция - диалог	Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностичес кой методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов - обсуждение

15	Психодиагностика личности по тесту Лири, Майерс – Бригс, Р. Кеттелла	Лекция	4	Лекция – методы математической обработки результатов групповых психодиагностических исследований. Статистические критерии в гуманитарных научных исследованиях	Контрольная работа, направленная на проведение сравнительного анализа индивидуальных результатов и результатов исследования 10 членов группы. Математическая обработка с расчетом коэффициента ранговой корреляции Спирмена
16 – 17	Психологический профиль личности. Анализ психодиагностического исследования Составление рабочих команд с учетом знаний соционики	Лекция	2	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	Подготовка и представление реферативных работ Типы взаимоотношений в соционике. Особенности составления рабочих команд, нацеленных на успешную коммуникацию и результат

## 5.2 Содержание дисциплины

### Содержание темы:

**Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе Виды делового общения, их характеристика (2 часа).**

Дается понятие предмета и объекта психологии делового общения. Прослеживается понятие общения и систематизируются основные виды коммуникаций.

#### Литература по теме

а) основная литература

1. Самыгин С.И, Столяренко Л.Д. Психология делового общения. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 2012.

б) дополнительная литература

1 Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

2. Адизес И. Развитие лидеров: Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей / Исхак Калдерон Адизес. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 259 с.

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

Лекция проводится в форме интеракции с обучающимися, анализом примеров



эффективных и неэффективных деловых коммуникаций.

Практическое занятие проводится в виде тренинга активного слушания

**Форма текущего контроля** осуществляется на основе активности участия в тренинге делового общения

*Контрольные вопросы к теме:*

- 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.
- Охарактеризуйте поведенческие принципы делового общения.

**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 (2 часа).**

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

**Литература по теме**

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии / А. Адлер. – М.: Фонд «За экономическую грамотность», 1995. – 296 с.
2. Адлер А. Понять природу человека / А. Адлер. – СПб., 1997.
3. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
4. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.
5. Олпорт Г. Личность в психологии. Теории личности / Г. Олпорт. – СПб.: Ювента, 1998. – 224 с.
6. Олпорт Г. Становление личности / Г. Олпорт. – М.: «Смысл», 2002. – 462 с.
7. Фромм Э. Человек для себя. – Минск: Коллегиум, 1992.
8. Фромм Э. Душа человека – М.: Республика, 1992.
9. Фромм Э. Человеческая ситуация. – М.: Смысл, 1995.
10. Хорни К. Невротическая личность нашего времени // К. Хорни. Собрание соч: в 3 т. – М.: Смысл, 1997.
11. Эриксон Э. Детство и общество /Э. Эриксон. – СПб., 1996.
12. Юнг К.Г. Аналитическая Психология / К.Г. Юнг. М., 1995.
13. Юнг К.Г. Психология бессознательного / К.Г. Юнг. М., 1994.
14. Юнг К.Г. Психологические типы / К.Г. Юнг. СПб «Ювента М. «Прогресс - Универс1995.

**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»

**Форма текущего контроля** – 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.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Охарактеризуйте теорию У. Джеймса в контексте делового взаимодействия.
2. Дайте характеристику психодинамической теории З. Фрейда.
3. Дайте характеристику теории К.Г. Юнга.
4. Охарактеризуйте модель психической структуры личности К.Г. Юнга.
5. Дайте характеристику теории ролевого поведения.
6. Обоснуйте основные характеристики гуманистической психологии.
7. Дайте характеристику трехфакторной модели «Значимого Другого» у А.В. Петровского.

### **Тема 3, 4, 5, 6. Характер как составляющая имиджа человека. (8 часов).**

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.

#### **Литература по теме**

1. Адизес И. Развитие лидеров: Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей / Исхак Калдерон Адизес. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 259 с.

2. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.

3. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

#### **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

**Форма текущего контроля** – контроль осуществляется на основе умения верно определить и аргументировано обосновать презентуемый с помощью отрывка из фильма соционический тип личности

*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).
6. Охарактеризуйте группу интуитивно-мыслительных типов личности (Прометей).
7. Дайте характеристику группе сенсорно-решающих типов личности (Эпиметей).
8. Охарактеризуйте группу сенсорно-воспринимающих типов личности (Дионисий).

### **Тема 7. Типы лидеров и особенности их поведения (2 часа).**

Дается подробный анализ лидеров различного типа личности, изучаются их особенности руководства и своеобразие деятельности в процессе делового

взаимодействия.

#### **Литература по теме**

1. Адизес И. Развитие лидеров: Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей / Исхак Калдерон Адизес. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 259 с.
2. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
3. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

#### **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

**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

*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).

#### **Тема 8. Детерминация поведения в деловом общении (2 часа).**

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.

#### **Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

#### **Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.** Контрольная работа по изученным темам 1 -7

**Форма текущего контроля** – контроль осуществляется на основе анализа уровня знаний основных изученных в рамках 1-7 тем дефиниций, их определений и аргументированного обоснования материала изученных тем, обоснование особенностей психологического и делового образа каждого соционического типа личности.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Охарактеризуйте составные элементы, детерминирующие поведение в деловом общении.
2. Дайте характеристику «Я», его структуре.
3. Обоснуйте основные функции личностного имиджа, охарактеризуйте его как социальный феномен.

4. Проведите сравнительную характеристику понятий: зеркальный имидж, самоимидж и образ Я.
5. Сравните понятия текущий, воспринимаемый имидж и «Реальное Я».
6. Сравните понятия желаемый, идеальный и целевой имидж.
7. Дайте характеристику Я концепции и ее составляющих.
8. Охарактеризуйте микро и макро среду личности в контексте делового общения.
9. Основные социальные стереотипы в общении.

**Тема 9. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации (2 часа).**

В лекции дается анализ основных типов психологических защит, рассматривается их влияние на стиль поведения в деловом общении.

**Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

**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

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Дайте характеристику психологическим защитам в общении.
2. Обоснуйте истоки защитного поведения психики в процессе взаимодействия.
3. Охарактеризуйте современные представления о защитных психологических механизмах.
4. Охарактеризуйте основные виды психологических защит у взрослых.

**Тема 10. Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении (2 часа).**

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

**Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

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

Тренинг делового взаимодействия

**Форма текущего контроля.**

Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.

*Контрольные вопросы к теме:*

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

4. Дайте характеристику основных проявлений Самоуверенного типа личности в работе.
5. Охарактеризуйте Преданный тип личности.
6. Дайте характеристику основных проявлений Преданного типа личности в работе.
7. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими.

**Тема 11. Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Драматический, Бдительный и Чувствительный типы личности в общении (2 часа).**

В лекции рассматриваются психологические характеристики Драматического, Бдительного, Чувствительного типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении.

**Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

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

Тренинг делового взаимодействия

**Форма текущего контроля.**

Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.

*Контрольные вопросы к теме:*

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

**Тема 12. Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Праздный, Авантюрный и Идеосинкратический типы личности в общении (2 часа).**

В лекции рассматриваются психологические характеристики Праздного, Авантюрного и Идеосинкратического типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении.

**Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

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

Тренинг делового взаимодействия

**Форма текущего контроля.**

Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных

результатов – обсуждение.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Охарактеризуйте Праздный тип личности.
2. Дайте характеристику основных проявлений Праздного типа личности в работе.
3. Охарактеризуйте Авантюрный тип личности.
4. Дайте характеристику основных проявлений Авантюрного типа личности в работе.
5. Охарактеризуйте Идеосинкратический тип личности.
6. Дайте характеристику основных проявлений Идеосинкратического типа личности в работе.
7. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими

**Тема 13. Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Отстраненный, Деятельный и Альтруистический типы личности в общении (2 часа).**

В лекции рассматриваются психологические характеристики Отстраненного, Деятельного и Альтруистического типов личности, прослеживаются их стили взаимодействия в деловом общении.

**Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

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

Тренинг делового взаимодействия

**Форма текущего контроля.**

Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Охарактеризуйте Отстраненный тип личности.
2. Дайте характеристику основных проявлений Отстраненного типа личности в работе.
3. Охарактеризуйте Деятельный тип личности.
4. Дайте характеристику основных проявлений Деятельного типа личности в работе.
5. Охарактеризуйте Альтруистический тип личности.
6. Дайте характеристику основных проявлений Альтруистического типа личности в работе.
7. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими

**Тема 14. Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении (2 часа).**

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

**Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

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

Тренинг делового взаимодействия

**Форма текущего контроля.**

Анализ индивидуального домашнего задания: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Охарактеризуйте Агрессивный тип личности.
2. Дайте характеристику основных проявлений Агрессивного типа личности в работе.
3. Охарактеризуйте Серьезный тип личности.
4. Дайте характеристику основных проявлений Серьезного типа личности в работе.
5. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими

**Тема 15. Психодиагностика личности по тесту Т. Лири, Майерс – Бриггс, Р. Кеттеллу (4 часа).**

Изучается диагностика личности по методике 16 факторного опросника Р. Кеттела, позволяющая проследить основные проявления личностного профиля. Изучается анализ личности по тестам Майерс – Бриггс, дающим возможность проследить своеобразие каждого социального типа, с учетом полученных данных составить малые рабочие группы и предсказать возможный в них стиль делового взаимодействия. Изучается методика Т. Лири, способствующая установлению особенностей межличностных отношений в коллективе.

**Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

**Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии** – лекция, семинары

**Форма текущего контроля.** Контрольная работа, направленная на проведение сравнительного анализа индивидуальных результатов и результатов исследования 10 членов группы. Математическая обработка с расчетом коэффициента ранговой корреляции Спирмена

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Дайте характеристику психодиагностической методики Р. Кеттелла.
2. Охарактеризуйте психодиагностическую методику Лири.
3. Охарактеризуйте методики Кейрси и Майерс – Бриггс, их возможности для анализа сильных и слабых сторон личности, проявляющихся в деловой коммуникации.

**Тема 16 – 17 Психологический профиль личности. Анализ психодиагностического исследования (2 часа). Составление рабочих команд с учетом знаний соционики**

Проводится изучение методики определения типа личности Дж. Олдхэма и Л. Морриса, позволяющей установить особенности «автопортрета» личности и предсказать стиль ее коммуникации в различных ситуациях, но, прежде всего, в работе.

**Литература по теме**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2016.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.

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

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

**Форма текущего контроля** - проверка реферативных и контрольных работ

**Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.**

**Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе (2 часа)**

Понятие о психодиагностике, методы исследования. Проведение самоанализа по методике Кейрси. Индивидуальное тестирование и проведение анализа 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.

**Тема 2, 3. Теории личности в современной психологии. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения (4 часа)**

Проведение тренингов деловой коммуникации.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Охарактеризуйте теорию У. Джеймса в контексте делового взаимодействия.
2. Дайте характеристику психодинамической теории З. Фрейда.
3. Дайте характеристику теории К.Г. Юнга.
4. Охарактеризуйте модель психической структуры личности К.Г. Юнга.
5. Дайте характеристику теории ролевого поведения.
6. Обоснуйте основные характеристики гуманистической психологии.
7. Дайте характеристику трехфакторной модели «Значимого Другого» у А.В. Петровского.

**Тема 4. Характер как составляющая имиджа человека. (2 часа)**

Проведение контрольной работы по изученному теоретическому материалу и освоению психодиагностических методик Майерс – Бриггс.. Индивидуальное домашнее задание: самоанализ по методике Майерс – Бриггс

*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).
6. Охарактеризуйте группу интуитивно-мыслительных типов личности (Прометей).
7. Дайте характеристику группе сенсорно-решающих типов личности (Эпиметей).
8. Охарактеризуйте группу сенсорно-воспринимающих типов личности (Дионисий).

**Занятие 5, 6, 7, 8, 9, 10 (12 часов)**

Психодиагностика личности по Р. Кеттеллу. (16 факторный опросник). 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.

**Тема 5 (2 часа)** Студенты изучают методику и характеристику каждого фактора из исследуемых 16 факторов в методике Р. Кеттелла.

#### **Тема 6 -7 Типы лидеров и особенности их поведения (4 часа)**

Проведение тренингов деловой коммуникации.

*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).

#### **Тема 8 - 9 Детерминация поведения в деловом общении. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации (6 часов)**

Студенты проводят обсуждение результатов самоанализа по изученной методике Р. Кеттелла. 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.

*Контрольные вопросы к теме:*

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

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

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

*Контрольные вопросы к теме:*

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

4. Дайте характеристику основных проявлений Самоуверенного типа личности в работе.
5. Охарактеризуйте Преданный тип личности.
6. Дайте характеристику основных проявлений Преданного типа личности в работе.
7. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими.

**Тема 11 – 13. (6 часов)** Студенты осваивают методику: «Автопортрет личности», проводят самоанализ по данной методике.

*Контрольные вопросы к теме:*

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 14. (2 часа)** Контрольная работа, направленная на проверку освоения методики: «Автопортрет личности»

Индивидуальное домашнее задание: анализ 15 человек по методике Дж. Олдхэма и Л. Морриса, из исследуемой малой социальной группы.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Охарактеризуйте Агрессивный тип личности.
2. Дайте характеристику основных проявлений Агрессивного типа личности в работе.
3. Охарактеризуйте Серьезный тип личности.
4. Дайте характеристику основных проявлений Серьезного типа личности в работе.
5. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими

**Тема 15. (2 часа)** Изучение методики Лири. и анализ взаимоотношений в малой социальной группе.

*Контрольные вопросы к теме:*

1. Дайте характеристику психодиагностической методики Р. Кеттелла.
2. Охарактеризуйте психодиагностическую методику Лири.
3. Охарактеризуйте методики Кейрси и Майерс – Бригс, их возможности для анализа сильных и слабых сторон личности, проявляющихся в деловой коммуникации.

**Тема 16. (2 часа)** Контрольная работа, направленная на проверку знаний, полученных в процессе изучения теоретического материала курса.

### **5.3 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине**

#### ***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.

#### ***Тематика самостоятельных работ для студентов, обучающихся на направлении Туризм Гостиничное дело***

- 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.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

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

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

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

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

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

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

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

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

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

Самостоятельную работу над темой следует начать с изучения литературы. В поисках книг заданной тематики необходимо обратиться к библиотечным каталогам,

справочникам, тематическим аннотированным указателям литературы, периодическим изданиям (газетам и журналам), электронным каталогам, Интернету.

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

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

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

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

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

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

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

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

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

Определившись с темой и литературой, следует составить план реферата или контрольной работы. В плане закрепляется следующая последовательность структурных

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами

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

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

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

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

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

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Для осуществления самостоятельной работы студентов они обеспечиваются основной необходимой литературой, методическим обеспечением изучаемых психодиагностических тестов, направленных на диагностику характера личности, ее соционической типологии, сильных и «слабых» сторон, способствующих эффективной коммуникации или ее затрудняющих, компьютерным оборудованием для подготовки презентационных самостоятельных работ и их демонстрации на практических занятиях, темами реферативных и других самостоятельных работ, списками рекомендуемой литературы, учебным пособием: **Коноплева Н.А. Сервисология (Человек и его потребности): Учебное пособие/Н.А. Коноплева. Владивосток. Изд-во ВГУЭС, 2015., Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – Владивосток, изд-во ВГУЭС, 2007.**

## **8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Данный раздел отражается в Приложении 1.

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) основная литература

1. Деловое общение: учеб. пособие [для студентов вузов]. авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с.

2. Коноплева Н.А. Сервисология (Человек и его потребности): Учебное пособие/Н.А. Коноплева. Владивосток. Изд-во ВГУЭС, 2015.

б) дополнительная литература

- 1 Коноплева Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.
2. Адизес И. Развитие лидеров: Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей / Исхак Калдерон Адизес. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 259 с.
3. Антология гендерной теории. – Минск: «ПроPILEИ», 2000.
4. Авдеев. Д.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций. – М.: «Феникс», 1992.
5. Барышева, А.Д., Матюхина, Ю.А., Шередер, Н.Г. – Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Альфа-М :ИНФРА-М, 2009.
6. Безруких М. Я И другие или правила поведения для всех. – М.: Политическая литература, 1991.
7. Берн Шон Гендерная Психология – СПб.: «Прайм – Еврзнак», «Изд. Дом Нева»; М.: «Олма-Пресс», 2001.
8. Бороздина, Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2009.
9. Введенская А.А. Павлова А.Г. Культура и искусство речи. – Ростов-на-Дону «Феникс», 1995.
10. Горелов И.Н., Енгальчев В.Ф. Безмолвной мысли знак. Рассказы о невербальной коммуникации. – М.: «Молодая гвардия», 1991.
11. Грановская Р.М., Крижанская Ю.С. Творчество и преодоление стереотипов. – СПб., 1994.
12. Деловое общение. – М.: КНОРУС, 2010
13. Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. – СПб.: АОЗТ Институт личности ИЧП «Палантир», 1994.
14. Ершов А. Взгляд психолога на активность человека. – М.: «Луч», 1991.
15. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности). – М.: Флинта: МПСИ, 2008.
16. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М.: Стрингер, 1992.
17. Козлов Н. Как относиться к себе и людям: Практическая психология на каждый день. – М.: Новая школа, 1991.
18. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр. Микроструктура общения. – М.: Независимая фирма «Класс», 1993.
19. Лэндрет Л.Л. Игровая терапия: Искусство отношений. – М.: Международная педагогическая академия, 1994.
20. Макаров, Б.В., Непогода, А.В. Деловой этикет. – Ростов н/Д: Самыгин, С.И., Руденко, А.М.Феникс, 2010.
21. Морено Д. Театр спонтанности. – Красноярск, 1993.
22. Мелибурда Е.Я – Ты – Мы: Психологические возможности улучшения общения. – М.: Прогресс, 1986.
23. Олдхэм Дж. М. Моррис Луи Б. Автопортрет вашей личности. – М.: Вече, 1996.
24. Основы гендерных исследований. Хрестоматия. – М.: МЦГИ/МВШСЭН, 2000.
25. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие / Ред.- сост. – Д.Я. Райгородский. – Самара: Изд. дом «Бахрах», 1998.
26. Психологические тесты / Под ред. А.А. Карелина: В 2 т. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999.



27. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997.
28. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.
29. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1997.
30. Скотт Джини Грехем Конфликты, пути их преодоления. – Киев, Внешторгиздат, 1991.
31. Роджер Фишер и Уильям Юри. Путь к согласию или переговоры без поражения. – М.: Наука, 1992.
32. Юнг К.Г. Психологические типы / Пер. с нем.; под общ. ред. В.В. Зеленского. – Мн.: ООО «Попурри», 1998.

### **10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

а) полнотекстовые базы данных

Электронно-библиотечная система Юрайт: [http:// www.biblio-online.ru/](http://www.biblio-online.ru/);

Электронно-библиотечная система РУКОНТ: [http:// www.rucont.ru/](http://www.rucont.ru/);

Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: [http://www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com;);

Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: [http:// www.eLIBRARY.ru/](http://www.eLIBRARY.ru/).

### **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Техническое и лабораторное обеспечение дисциплины: занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных следующим оборудованием:

1. Проектор – 1 шт.
2. Видеоманитофон – 1 шт.
3. Персональный компьютер – 1 шт.
4. Усилитель – 1 шт.
5. База для радиомикрофона - 1шт.
6. Экран - 1шт.
7. Доска маркерная – 1 шт.

### **11. Словарь основных терминов (при необходимости)**

**Адаптивность** – тенденция соответствия между целями и достигаемыми результатами активности, выражающаяся в согласовании целей и результатов. Адаптивность в общении предполагает готовность к пересмотру привычных решений при умении сохранять настойчивость, способность гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства, следование социальным нормам.

**Адресант** – тот, кто передает информацию в процессе взаимодействия.

**Адресат** – тот, кому предназначена информация.

**Влияние** – (в психологии) - процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его намерений, установок, представлений, оценок и т.п. в ходе взаимодействия с ним.

Влияние индивидуально-специфическое – форма персонализации, которая осуществляется благодаря трансляции индивидом другим людям своих личностных характеристик в виде не освоенных еще ими образцов личностной активности.

Влияние функционально – ролевое – вид влияния, характер, интенсивность и направленность которого определяются не личностными особенностями партнеров по взаимодействию, а их ролевыми позициями. В. ф.- р. осуществляется благодаря трансляции образцов активности, регламентированных ролей расстановкой сил и демонстрации определенного набора способов действия, не выходящих за пределы

ролевых предписаний.

**Вытеснение** - способ психологической защиты, проявляющийся в активном выключении из сознания истинного, неприемлемого мотива поведения, неосознаваемого влечения, какого – либо содержания.

**Знак** – элемент символического моделирования явлений объективного мира, основанный на подстановке одного предмета или явления вместо другого, которая служит цели облегчения моделирования тех или иных отношений исходного предмета. Знак вырабатывается в совместной деятельности, в силу этого имеет конвенциональный характер.

**Идентификация** –

1. Уподобление (как правило неосознанное) себя значимому другому (например, родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. Посредством этого механизма с раннего детства формируются многие черты личности и поведенческие стереотипы, полоролевая идентичность и ценностные ориентации;

2. Отождествление себя с персонажами художественного произведения, благодаря которому происходит эстетическое переживание.

3. Механизм психологической защиты, заключающийся в бессознательном уподоблении объекту, вызывающему страх или тревогу.

4. Проекция, приписывание другому человеку своих черт, мотивов, мыслей, чувств.

5. И. групповая – отождествление себя с какой – либо (большой или малой) социальной группой.

Идентификация внутригрупповая – возникающая в совместной деятельности форма гуманных отношений, при которой переживания одного из группы даны другим как мотивы поведения, организующие их собственную деятельность, направленную одновременно на осуществление групповой цели и на устранение фрустрирующих воздействий.

**Коммуникация** – (от лат. слова *communico* – делаю общим, связываю, общаюсь) – смысловой аспект социального взаимодействия.

**Коммуникабельность** - термин, обозначающий качественные характеристики контактов, их глубину, интенсивность, соблюдение социальных норм.

**Коммуникативность** – владение средствами установления контактов.

**Коммуникативная совместимость** – частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризующейся отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряженности, досады, психологического дискомфорта.

**Контекст** – (от лат. *contextus* – тесная связь, соединение) – обладающая смысловой завершенностью устная или письменная речь, позволяющая выяснить смысл и значение отдельных входящих в ее состав фрагментов (слов, выражений или отрывков текста).

**Культура** – накопление ценностей, норм поведения, форм выражения, убеждений, передаваемых примеров поведения группы людей, живущих в одном окружении и говорящих на одном языке.

**Личность** (личностный универсум) – основное понятие персонализма. Персонализм имеет

религиозную ориентацию, его иногда называют «религиозным экзистенциализмом», но Бог радикально рассматривается как «горизонт человеческого бытия» (М. Бубер, Ж. Маритен, Г. Марсель и др.).

**Личность** – это: человек как субъект социальных отношений и сознательной деятельности;

системное качество индивида, определяемое включенностью в социальные связи и формирующееся в совместной деятельности и общении. Личность представлена теми характеристиками, которые отвечают за устойчивые формы поведения. Личность как таковая относительно неизменна и постоянна во времени и меняющихся ситуациях; она

обеспечивает чувство непрерывности во времени и окружающей обстановке

**Личностное бессознательное** – состоит в основном из некогда осознававшихся содержаний, которые исчезли из сознания, будучи забытыми или подавленными, оно состоит по большей части из комплексов, эмоционально заряженных воспоминаний, мыслей. В него входят также чувственные впечатления, которым недостает яркости, чтобы быть отмеченными в сознании.

**Мотивация** (от лат. moveo двигаю) – процессуальные аспекты функционирования индивида; побуждения, вызывающие активность организма и определяющие ее направленность, процесс выбора между различными возможными действиями, регулирующий, направляющий действие на достижение специфических для данного мотива целевых состояний и поддерживающих эту направленность. Мотивация – побуждения, вызывающие активность организма и определяющие ее направленность.

**Мотивирующие факторы:** потребности и инстинкты как источники активности.

**Мотив:**

- 1. побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей субъекта;
- 2. предметно направленная активность определенной силы;
- 3. побуждающий и определяющий выбор направленности деятельности предмет (материальный или идеальный), ради которого она осуществляется
- 4. осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий и поступков личности.

**Направленность личности** - совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций. Н.л характеризуется ее интересами, склонностями, убеждениями, идеалами, в которых выражается мировоззрение человека.

**Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное О.) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)

**Отрицание** – способ психологической защиты, проявляющийся в попытке игнорировать реальные события, которые беспокоят личность.

**Отчуждение** – (в психологии) – проявление таких жизненных отношений субъекта с миром, при которых продукты его деятельности, он сам, а также другие индивиды и социальные группы, являясь носителями определенных норм, установок и ценностей, осознаются как противоположные ему самому (от несходства до неприятия и враждебности)

**Персонализация** – (от лат. persona - личность) - процесс, в результате которого субъект получает идеальную представленность в жизнедеятельности других людей и может выступить в общественной жизни как личность.

**Проекция** - (от лат. projectio – выбрасывание вперед) – процесс и результат постижения и порождения значений, заключающийся в осознанном или бессознательном перенесении субъектом собственных свойств, состояний на внешние объекты.

**Рационализация** - способ психологической защиты, проявляющийся в осознании только той части воспринимаемой информации, благодаря которой собственное поведение предстает как хорошо контролируемое и не противоречащее объективным обстоятельствам.

**Совместимость групповая** – социально – психологический показатель сплоченности группы, отражающий согласованность действий ее членов в условиях совместной деятельности, отсутствие конфронтации в общении.

**Совместимость межличностная** - взаимное приятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и

взаимодополнительности) ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, темпа и ритма психофизиологических реакций и других, значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик.

**Сработанность** – это согласованность в работе между участниками совместной деятельности. Для нее ведущим является поведенческий компонент: высокая результативность взаимодействия, удовлетворенность успешностью работы и, как следствие, отношениями с партнерами.

**Сублимация** – (от лат. *sublimo* – возношу) – процесс и один из основных защитных механизмов психики преобразования энергии сексуального влечения, характеризующийся заменой сексуальной цели на цель более отдаленную и более ценную в социальном отношении.

**Темперамент** – (от лат. *temperamentum* – надлежащее соотношение частей, соразмерность) – характеристика индивида со стороны его динамических особенностей: интенсивности, темпа, ритма психических процессов и состояний.

**Фрустрация** – (от лат. *frustration* – обман, разрушение планов)

1. Психическое состояние, выражающееся в характерных особенностях переживаний и поведения, вызываемых объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или решению задачи;

2. Состояние краха и подавленности, вызванное переживанием неудачи.

**Характер** – (от греч. *character* – печать, чеканка, зарубка) – подструктура личности, образуемая индивидуально – своеобразным комплексом устойчивых личностных особенностей (черт, диспозиций), определяющих присущие личности типичные формы и способы достижения целей (инструментальные проявления Х.) и самопроявления в общении с другими людьми (экспрессивные проявления Х.). Этимологически слово Х. употребляется в трех значениях:

1. применительно к любым объектам и явлениям (Х. процесса, Х. ландшафта) как обозначающее их «образное своеобразие», нечто «характерное» для них;

2. применительно к животным и человеку как обозначающее их душевное (психическое) своеобразие;

3. применительно только к человеку как проявления, характеризующие его не только с психологической, но и с морально – этической стороны (хороший или плохой, сильный или слабый Х.).

**Ценность** – положительная или отрицательная значимость объектов окружающего мира или символов, связанных с ними, для субъекта познания и деятельности, определяемая их связью с жизнедеятельностью человека.

**Ценностные ориентации** – система ценностей отдельного человека, обуславливающая основные ориентиры его поведения. В эту систему входят: моральные, идеологические, эстетические основания для оценивания окружающей действительности и реализации в ней собственной активности.

**Я - понятие**, выражающее результат выделения человеком самого себя из окружающей среды, позволяющий ему ощущать себя субъектом своих физических и психических состояний, действий и процессов, переживать свою целостность тождественность с самим собой – как в отношении своего прошлого, так настоящего и будущего.

**Я концепция** – относительно устойчивая, в большей или меньшей степени осознанная, переживаемая как неповторимая система представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими людьми и относится к себе. Я – к. – целостный, хотя и не лишенный внутренних противоречий, образ собственного Я, выступающий как установка по отношению к самому себе и включающий компоненты: когнитивный – образ своих качеств, способностей,

внешности, социальной значимости и т.д. (самосознание); эмоциональный – самоуважение, себялюбие, самоуничижение и т.д.; оценочно – волевой – стремление повысить самооценку, завоевать уважение и т.д.

**Я – образ** – это то, что человек думает о себе, это его знание о себе настоящем (когнитивный компонент Я концепции).

**Я – реальное** - это то, что человек есть на самом деле, но на первом месте не знания, а оценка себя, как правило неосознаваемая и не всегда положительная. (эмоциональный компонент Я концепции).

**Я идеальное** – то, каким субъект, по его мнению, должен был бы стать, ориентируясь на морально - нравственные нормы.