

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СЕРВИСЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
заочная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

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

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 14.02.2025 , протокол №

4

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000DDC6FF
Владелец	Туговикова О.Ф.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

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.

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 туристов с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий, в том числе на иностранном языке	ПКВ-4.2к : Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	РД7	Знание	организации процессов обслуживания потребителей и взаимодействие с производителем туристских услуг
			РД8	Умение	Умения обеспечивать организацию процессов обслуживания потребителей и

					взаимодействие с производителем туристских услуг
			РД9	Навык	Владение приемами организации процессов обслуживания потребителей и взаимодействие с производителем туристских услуг
	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	РД10	Знание	основ делового общения, способов анализа потребностей туристов на реализуемые туристские продукты
			РД11	Умение	Обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей и потребностей на реализуемые туристские продукты
			РД12	Навык	Владения приемами анализа потребностей туристов на реализуемые туристские продукты

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России	Единство народов России	Доброжелательность и открытость
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Воспитание нравственности, милосердия и сострадания	Высокие нравственные идеалы	Доброжелательность и открытость
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Справедливость	Гуманность
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		

Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Коллективизм	Коммуникабельность
--	--------------	--------------------

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

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.

3. Объем дисциплины (модуля)

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ЗФО	Б1.В	4	4	17	8	8	0	1	0	127	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

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

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

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе. Виды делового общения, их характеристика		1	1	0	15	Форма текущего контроля осуществляется на основе активности участия в тренинге делового общения
2	Основные подходы к сущности личности		1	2	0	15	семинар
3	Лидерство, сущность, характеристики		1	1	0	15	Текущий контроль проводится в виде контрольных работ из тем, представленных в программе для подготовки к практическим занятиям
4	Детерминация поведения в деловом общении		1	1	0	15	Текущий контроль проводится в виде контрольных работ из тем, представленных в программе для подготовки к практическим занятиям
5	Характер как составляющая имиджа человека		1	1	0	15	
6	Характер как составляющая имиджа человека		1	1	0	15	анализ психодиагностических методик, разбор конкретных типов личности

7	Характер как составляющая имиджа человека.		1	1	0	15	Формы и методы проведения занятий по теме, семинар-дискуссия. Текущий контроль осуществляется на основании знания определения и сущностных характеристик всех изучаемых дефиниций; умений аргументированно, с использованием научного разговорного стиля донести до членов группы и преподавателя изучаемый материал; проявить способности критического мышления
8	Характер как составляющая имиджа человека		1	1	0	22	Семинары – дискуссии, Психодиагностические тесты, Презентации: «Анализ поведения в общении различных соционических ти-пов личности, подготовленных на основе анализа художественных кинофильмов Форма текущего контроля – контроль осуществляется на основе умения верно определить и аргументировано обосновать презентируемый с помощью отрывка из фильма соционический тип личности
Итого по таблице			8	9	0	127	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

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: лекционное и практическое занятие по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: После изучения лекционного материала и СРС проводится контрольная работа по ниже указанным вопросам: 1. Сформулируйте гипотезу Д.Б. Эльконина об историческом происхождении и природе детства. 2. Дайте определение понятию «психологический возраст». 3. Сформулируйте, какие принципы, по мнению Л.С. Выготского, должны лежать в основе подлинно научной? периодизации психического развития. 4. Опишите, какие показатели характеризуют каждый? психологический? возраст. 5. Сущность гипотезы Д.Б. Эльконина о периодичности в психическом развитии ребенка. 6. Концепция периодизации психического развития Д. И. Фельдштейна. 7. Все возрастной? подход Балтеса. 8. Охарактеризуйте кризисы развития: Укажите основные нормативные кризисы развития человека. 9. Обоснуйте, почему кризис рассматривается как движущая сила психического развития. 10. Обоснуйте динамику психического развития как чередование стабильных (литических) и

критических периодов развития. 11.Опишите кризисы профессионального развития человека . 12.Охарактеристика.

Тема 2 Основные подходы к сущности личности.

Содержание темы: Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г. Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, их значение для понимания партнеров в процессе общения.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Виды самостоятельной подготовки студентов по теме – студенты самостоятельно осваивают рекомендуемый материал по пониманию сущности творческой деятельности, креативности и креативной личности.

Тема 3 Лидерство, сущность, характеристики.

Содержание темы: Типы лидеров и особенности их поведения, Характеристика стилей лидерства.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: После изучения лекционного материала и СРС проводится контрольная работа.

Тема 4 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: лекционное и практическое занятие по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Доклад по теме.

Тема 5 Характер как составляющая имиджа человека.

Содержание темы: Дается определение характера, прослеживается его значение в деловом взаимодействии. Рассматриваются подходы К.Г. Юнга к типологии человеческого характера, дается подробная характеристика всех типов личности из группы интуитивно-эмоциональных социальных типов личности, прослеживаются особенности каждого в процессе профессиональной деятельности и делового взаимодействия. Изучаются их сильные и "слабые" качества личности, рекомендуемый род деятельности, особенности деловой коммуникации.

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

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

Тема 6 Характер как составляющая имиджа человека.

Содержание темы: Дается определение характера, прослеживается его значение в деловом взаимодействии. Рассматриваются подходы К.Г. Юнга к типологии человеческого характера, дается подробная характеристика всех типов личности из группы интуитивно-логических социальных типов личности, прослеживаются особенности каждого в процессе профессиональной деятельности и делового взаимодействия. Изучаются их сильные и

"слабые" качества личности, рекомендуемый род деятельности, особенности деловой коммуникации.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: дискуссия.

Тема 7 Характер как составляющая имиджа человека.

Содержание темы: Дается определение характера, прослеживается его значение в деловом взаимодействии. Рассматриваются подходы К.Г. Юнга к типологии человеческого характера, дается подробная характеристика всех типов личности из группы сенсорно-решающих социальных типов личности, прослеживаются особенности каждого в процессе профессиональной деятельности и делового взаимодействия. Изучаются их сильные и "слабые" качества личности, рекомендуемый род деятельности, особенности деловой коммуникации.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: семинар-дискуссия.

Тема 8 Характер как составляющая имиджа человека.

Содержание темы: Дается определение характера, прослеживается его значение в деловом взаимодействии. Рассматриваются подходы К.Г. Юнга к типологии человеческого характера, дается подробная характеристика всех типов личности из группы сенсорно-воспринимающих социальных типов личности, прослеживаются особенности каждого в процессе профессиональной деятельности и делового взаимодействия. Изучаются их сильные и "слабые" качества личности, рекомендуемый род деятельности, особенности деловой коммуникации.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В процессе самостоятельной работы при выполнении задания? и разработке тем рекомендуется использовать источники, представленные в списке литературы в конце темы. Особое внимание уделите работам отечественных и зарубежных авторов [2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 35]. Особо обратите внимание на ниже указанные вопросы 1. Специфика социальной? ситуации развития в дошкольном детстве. 2. Сущность понятия «общественный? взрослый?». 3. Опишите, как развивается содержательная сторона игры на протяжении дошкольного возраста. 4. Обоснуйте, почему детская игра может быть названа школой произвольности поведения. 5. Различия сфер общения дошкольника со взрослыми и со сверстниками. 6. Сенсорные эталоны и их роль в познавательном развитии ребенка-дошкольника. 7. Охарактеризуйте основные психологические новообразования дошкольного детства. 8. Агрессивность детей? дошкольного возраста (причины и проявления). 9. Страхи дошкольников (нормативные и ненормативные). Задан.

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

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

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 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 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.

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. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 323 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1817722. - ISBN 978-5-16-018501-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2170876> (Дата обращения -18.06.2025)

2. Львова, А. С. Педагогические коммуникации: устное деловое общение педагога : учебник для вузов / А. С. Львова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10578-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565482> (дата обращения: 18.06.2025).

3. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565070> (дата обращения: 18.06.2025).

4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568540> (дата обращения: 18.06.2025).

7.2 Дополнительная 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. Аминов И.И. Психология общения : Учебник [Электронный ресурс] : КноРус , 2020 - 256 - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/934015>

3. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593> (дата обращения: 06.09.2023).

4. Коноваленко М. Ю. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 158 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-452517>

5. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082174> (Дата обращения - 18.06.2025)

6. Мумладзе, Р. Г., Деловое общение : учебник / Р. Г. Мумладзе, И. Д. Афонин, А. И. Афонин, В. А. Смирнов. — Москва : Русайнс, 2023. — 174 с. — ISBN 978-5-466-00761-9. — URL: <https://book.ru/book/945243> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.

7. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : Учебник [Электронный ресурс] : КноРус , 2020 - 196 - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/932817>

8. 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>

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

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система Book.ru - Режим доступа: <https://www.book.ru/>
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

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

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СЕРВИСЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
заочная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания туристов с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий, в том числе на иностранном языке	ПКВ-4.2к : Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
	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

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

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-4 «Способен организовать процесс обслуживания туристов с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий, в том числе на иностранном языке»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
ПКВ-4.2к : Изучает требования туристов, анализ мотивации и спроса на реализуемые туристские продукты	РД 7	Знание	организации процессов обслуживания потребителей и взаимодействие с производителем туристских услуг	Полное знание принципов организации процессов обслуживания потребителей и взаимодействие с производителем туристских услуг
	РД 8	Умение	Умения обеспечивать организацию процессов обслуживания потребителей и взаимодействие с производителем туристских услуг	корректность и обоснованность осуществления эффективного обслуживания потребителей и взаимодействие с производителем туристских услуг
	РД 9	Навык	Владение приемами организации процессов обслуживания потребителей и взаимодействие с производителем туристских услуг	Корректность и самостоятельность владения приемами организации процессов обслуживания потребителей и взаимодействие с производителем туристских услуг

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

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре- з- та	Ти- п ре- з- та	Результат	
УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	РД 10	Знание	основ делового общения, способов анализа потребностей туристов на реализуемые туристские продукты	Полное знание основ делового общения, способов анализа потребностей туристов на реализуемые туристские продукты и средств взаимодействия с ними
	РД 11	Умение	Обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей и потребностей на реализуемые туристские продукты	корректность и обоснованность применения и осуществления эффективного межличностного взаимодействия с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, проявлений вербального и невербального языка и потребностей на реализуемые туристские продукты
	РД 12	Навык	Владения приемами анализа потребностей туристов на реализуемые туристские продукты	Корректность и самостоятельность решения задач и технологий общения с потребителем в процессе анализа потребностей туристов на реализуемые туристские продукты

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

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

4 Описание процедуры оценивания

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

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Коды компетенций и планируемые результаты обучения		Оценочные средства*	
			Наименование	Представление в ФОС
1.			<p>теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения</p> <p>Обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе</p> <p>основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способность руководить людьми и подчиняться</p>	<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</p> <p>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</p> <p>Примеры анализа поведения в общении различных соционических типов личности, подготовленных на основе анализа художественных кинофильмов</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>Анализ типологии и поведения партнеров по деловому общению на основе подготовленных студентами отрывков из кинофильмов</p> <p>Проверка владений осуществляется на основе анализа подготовленных студентами презентаций выдержек из художественных кинофильмов с анали</p>
	Ук 3 -2 в	Знать Уметь Владеть		
	Ук – 3-3в	Знать Уметь Владеть		

			<p>зом ситуаций организации делового взаимодействия в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса и стилей взаимодействия</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>- 10 баллов выставляется в случае сформировавшихся систематических знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию общающихся, владения приемами и критической оценки их поведения в процессе взаимодействия, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия.</p> <p>- 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.</p> <p>- 4 балла выставляется в случае неполных 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.</p> <p>0 баллов - при отсутствии требуемых знаний, умений и владений</p>
		<p>основы психологии межличностных отношений в коллективе методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности.</p> <p>осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов</p> <p>основами формирования социальных отношений</p> <p>приемами учета основных психологических особенностей по требителя в процесс</p>	

			<p>е сервисной деятельности;</p> <p>методами бесконфликтных взаимоотношений в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Компьютерный тест (Текущая аттестация)</p> <p>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:</p> <p><i>Контрольные вопросы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Охарактеризуйте теорию У. Джемса 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.
--	--	--	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> • 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). <p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 баллов в случае ответа на все 20 вопросов теста • 0 баллов при отсутствии положительных ответов
			<p>Тест № 1 Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностической методики Майерс-Бриггс. Анализ сильных и «слабых» сторон своей личности, их влияния на деловое взаимодействие</p> <p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Тест № 2</p> <p>Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персон</p>

			<p>альный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Тренинги командообразования № 1-2 с использованием различных игровых технологий</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>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:</p> <p>- 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>
--	--	--	---

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

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

5 Примерные оценочные средства

5.1 Дискуссия

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

Краткие методические указания

Краткие методические указания

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

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

При участии в дискуссии, она не должна превращаться в бесформенные выкрики, и содержать ответы: «согласен» - «не согласен», «хорошо» - «плохо», «я так думаю», «мне так кажется». Данные виды ответов показывают неготовность студента к дискуссии.

Студент должен отстаивать свою точку зрения, аргументировать ее, делать выводы, задавать вопросы оппоненту.

Шкала оценки

Критерии оценки:

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

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

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

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

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

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

5.2 Перечень тем докладов, сообщений

Доклад

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

Краткие методические указания

Краткие методические указания

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

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

Композиция доклада имеет вступление, основную часть и заключение.

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

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

Заключение – чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Шкала оценки

Критерии оценки:

5 баллов – доклад производит выдающееся впечатление, продемонстрирована способность к анализу и обобщению информационного материала; студент прекрасно в нем ориентируется; полно и аргументировано отвечает на все вопросы; выводы четкие, полностью характеризуют работу; излагает материал логически последовательно, делает

самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

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

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

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

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

0 баллов – сообщение студентом не подготовлено.

5.3 Список вопросов к устному собеседованию

1. Охарактеризуйте составные элементы, детерминирующие поведение в деловом общении.
2. Дайте характеристику «Я», его структуре.
3. Обоснуйте основные функции 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.
8. Охарактеризуйте Драматический тип личности.
9. Дайте характеристику основных проявлений Драматического типа личности в работе.
10. Охарактеризуйте Бдительный тип личности.
11. Дайте характеристику основных проявлений Бдительного типа личности в работе.
12. Охарактеризуйте Чувствительный тип личности.
13. Дайте характеристику основных проявлений Чувствительного типа личности в работе.
14. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими
15. Охарактеризуйте Праздный тип личности.
16. Дайте характеристику основных проявлений Праздного типа личности в работе.
17. Охарактеризуйте Авантюрный тип личности.
18. Дайте характеристику основных проявлений Авантюрного типа личности в работе.
19. Охарактеризуйте Идеосинкретический тип личности.
20. Дайте характеристику основных проявлений Идеосинкретического типа личности в работе.
21. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими
22. Охарактеризуйте Отстраненный тип личности.
23. Дайте характеристику основных проявлений Отстраненного типа личности в работе.
24. Охарактеризуйте Деятельный тип личности.
25. Дайте характеристику основных проявлений Деятельного типа личности в работе.
26. Охарактеризуйте Альтруистический тип личности.
27. Дайте характеристику основных проявлений Альтруистического типа личности в работе.
28. Дайте характеристику взаимоотношений данных типов личности с другими
29. Охарактеризуйте Агрессивный тип личности.
30. Дайте характеристику основных проявлений Агрессивного типа личности в работе.
31. Охарактеризуйте Серьезный тип личности.
32. Дайте характеристику основных проявлений Серьезного типа личности в работе.
- 33.

Краткие методические указания

Краткие методические указания

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

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

подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	2	студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания
4	2	студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами
3	1	студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционного курса и учебной литературы
2	0	Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционного курса и учебной литературы

5.4 Перечень тем рефератов

Тематика прикладных работ

- 1) Исследование имиджа руководителей, их стилей руководства и делового взаимодействия
- 2) Исследование психологических характеристик лидеров и их влияния на деловую коммуникацию
- 3) Исследование имиджа учителя и его влияния на профессиональную деятельность.
- 4) Исследование психологических характеристик подростков и их влияние на стили общения.
- 5) Исследование имиджа бизнесмена, личностных особенностей, влияющих на деловую коммуникацию.
- 6) Исследование имиджа деловой женщины в гендерном контексте.
- 7) Исследование имиджа педагога высшей школы в гендерном контексте.
- 8) Исследование имиджа руководителей высшей школы в гендерном контексте.
- 9) Исследование имиджа спортсменов в различных видах спорта и его влияния на деловое взаимодействие.
- 10) Исследование имиджа специалиста в модельном бизнесе в гендерном аспекте.
- 11) Исследование психологических характеристик специалиста в сфере информационных технологий, их влияние на деловую коммуникацию.
- 12) Исследование работников в сфере гостиничного сервиса, анализ влияния их личностных характеристик на деловую коммуникацию.
- 13) Исследование специалистов туристской сферы деятельности, анализ влияния их личностных характеристик на деловую коммуникацию.

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

Тематика теоретических самостоятельных работ для студентов, обучающихся на направлении Сервис

- 1) Зависимое поведение как следствие снижения психологической устойчивости личности
- 2) Приемы саморегуляции в процессе деловой коммуникации
- 3) Методы психологического воздействия, характеристика
- 4) Психология манипулирования. Характеристика личности манипулятивного типа
- 5) Понятие аргументации, приемы
- 6) Вербальные средства общения. Риторика, приемы и доводы, используемые в риторике

- 7) Невербальные средства общения. Общая характеристика
- 8) Национальные особенности мимики и жестов
- 9) Особенности ведения деловых переговоров
- 10) Конфликты в деловых коммуникациях. Способы поведения в конфликте
- 11) Характеристика основных целей общения.
- 12) Особенности деловой речи.
- 13) Основные разговорные стили. Особенности проведения деловых переговоров.
- 14) Значение слушания в деловой коммуникации. Виды активного слушания, их характеристика
- 15) Основные модели поведения в общении.
- 16) Психологические механизмы общения.
- 17) Основные позиции партнеров в общении.
- 18) Поведенческие принципы делового общения.

Краткие методические указания

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

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

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

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

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

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

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

Важнейшей формой самостоятельной работы является подготовка рефератов для студентов очной форм обучения и контрольных работ для студентов заочной форм обучения. Успех здесь в значительной степени зависит от правильного выбора темы. Студент выбирает тему самостоятельно из приведенных списков. Выбирая тему реферата

или контрольной работы, следует учитывать, во-первых, личный интерес к проблеме, во-вторых, - наличие соответствующей литературы.

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

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

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

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

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

- § сделать сноски.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Шкала оценки

Критерии оценки:

10 баллов – реферативное сообщение производит выдающееся впечатление, продемонстрирована способность к анализу и обобщению информационного материала; студент прекрасно в нем ориентируется; полно и аргументировано отвечает на все вопросы; выводы четкие, полностью характеризуют работу; излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует

кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация). Работа системна и структурно написана, с соблюдением ГОСТа

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

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

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

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

0 баллов – сообщение студентом не подготовлено.

5.5 Ролевая игра

Ролевая игра: Потерпевшие кораблекрушение

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

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

Ролевая игра: Методы активного слушания

Краткие методические указания

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

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

Шкала оценки

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

5.6 Задания для решения кейс-задачи

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

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

Краткие методические указания

Кейс-задача

Пример задания

Краткие методические указания

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо. Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции. Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Типы кейсов:

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

Способы организации разбора кейса:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

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

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

Шкала оценки

Критерии оценки:

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

- 1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.
- 2 Полнота решения кейса.
- 3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению.

Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по пятибалльной шкале.

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

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

3 балла – кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная

презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

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

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

0 баллов – кейс-задание не выполнено.