

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление и направленность (профиль)
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Изобразительное
искусство и игропедагогика

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) (утв. приказом Минобрнауки России от 22.02.2018г. №125) 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 16.09.2025 , протокол №

1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000ECD5BD
Владелец	Туговикова О.Ф.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

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

Задачи 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
44.03.05 «Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)» (Б-ПО2)				

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	Коммуникабельность
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Приоритет духовного над материальным	Культурная идентичность
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Взаимопомощь и взаимоуважение	Коммуникабельность

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебный курс «Деловые коммуникации» 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		
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)	ОФО	Б1.Б.3	5	3	49	24	24	0	1	0	59	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

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

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

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	

1	Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе Виды делового общения, их характеристика	РД1	2	0	0	4	оценка умения аргументировать, обосновывать научным разговорным стилем сущность рассматриваемой научной дефиниции, Выявляют возможности привлечения своей магистерской диссертации, обосновывают в контексте темы своей диссертации варианты объекта и предмета исследования
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	РД2	2	2	0	4	Формы и методы проведения занятий по теме, семинар-дискуссия. Текущий контроль осуществляется на основании знания определения и сущностных характеристик всех изуча-емых дефиниций; умений аргументированно, с использование научного разговорного стиля донести до членов группы и преподавателя изучаемый материал; проявить способности критического мышления
3	Характер как составляющая имиджа человека. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения. Типология личности в соционике	РД2	16	16	0	32	реферативное сообщение с презентацией, направленное на обоснование объекта, предмета, цели, задач, избранной для исследования методологии
4	Детерминация поведения в деловом общении.	РД3	2	2	0	6	Текущий контроль проводится в виде контрольных работ из тем, представленных в программе для подготовки к практическим занятиям
5	Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.	РД3	2	2	0	6	оценка умения аргументировать, обосновывать научным разговорным стилем сущность рассматриваемой научной дефиниции, Выявляют возможности привлечения своей магистерской диссертации, обосновывают в контексте темы своей диссертации варианты объекта и предмета исследования

6	Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как психологическая составляющая имиджа.	РДЗ	0	2	0	7	контрольная работа по теме
Итого по таблице			24	24	0	59	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

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

Содержание темы: Дается понятие предмета и объекта психологии делового общения. Прослеживается понятие общения и систематизируются основные виды коммуникаций. Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии. Лекция проводится в форме презентации.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Доклад по теме, подготовленный в рамках СРС: Виды делового общения, структура, Особенности организации коммуникационного процесса.

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

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

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к семинару - дискуссии.

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

Содержание темы: Дается определение характера, прослеживается его значение в деловом взаимодействии. Рассматриваются подходы К.Г. Юнга к типологии человеческого характера, дается подробная характеристика каждого из шестнадцати социальных типов личности анализируются сильные и слабые качества личности, рекомендуемый стиль отношений в коммуникациях, уровень стрессоустойчивости и мотивационные аспекты личности.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: студенты самостоятельно осуществляют самоанализ по психодиагностическим методикам Майерс-Бриггс - типологический анализ. Т Лири - стили отношений в команде . Результаты самоанализа сдаются в виде письменных аналитических работ.

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, анализируются виды делового общения и особенности организации общения при каждом виде деловой коммуникации.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к контрольным работам по теме.

Тема 5 Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.

Содержание темы: В лекции дается анализ основных типов психологических защит, рассматривается их влияние на стиль поведения в деловом общении. Анализируются защиты в виде: вытеснения, отрицания, регрессии, проекции, идентификации, замещения, рационализации, перемещения, сублимации. Рассматриваются практические примеры.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: дискуссия.

Тема 6 Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как психологическая составляющая имиджа.

Содержание темы: В процессе изучения дисциплины студенты самостоятельно изучают типологию личности Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису, осуществляют самоанализ своей личности по данной типологии.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Студенты готовят самостоятельную творческую аналитическую работу преобладающих в их персональном автопортрете типов личности, рассматривают с какими типами личности у них складываются позитивные, а с кем негативные отношения.

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

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

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (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.

5.2	Методические	рекомендации
по	выполнению	лабораторных работ
*	размещать, если в структуре	дисциплины
предусмотрены лабораторные работы		

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. 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: 17.11.2025).

2. Серебрякова, Г. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Г. В. Серебрякова, И. В. Незамайкин. - Чебоксары : Среда, 2025. - 209 с. - ISBN 978-5-907965-82-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2228910> (Дата обращения - 21.11.2025)

7.2 Дополнительная литература

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»,

2023. - 343 с. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082503> (Дата обращения - 21.11.2025)

2. Папкова О.В. Деловые коммуникации : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2022 - 160 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=399272>

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

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

Направление и направленность (профиль)
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Изобразительное
искусство и игропедагогика

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
44.03.05 «Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)» (Б-ПО2)		

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

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

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

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : основных дидактических единиц, основ делового общения, способов эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений, подходы к этике делового общения и пониманию групповых и командных социально-психологических процессов	1.1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе Виды делового общения, их характеристика	Доклад, сообщение	Опрос
РД2	Умение : Обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе	1.2. Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения	Дискуссия	Тест
		1.3. Характер как составляющая имиджа человека. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение	Реферат	Презентация (публичное выступление)

		для понимания партнера в процессе общения. Типология личности в соционике		
РДЗ	Навык : Владения основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способность руководить людьми и подчиняться	1.4. Детерминация поведения в деловом общении.	Аналитическая заявка	Зачёт в форме теста
		1.5. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.	Аналитическая заявка	Зачёт в форме теста
		1.6. Типология личности по Дж. М. Олджэму и Луи. Б. Морису. Характер как психологическая составляющая имиджа.	Аналитическая заявка	Зачёт в форме теста

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.	ПКР - 3 ПКР - 8	Знать	теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения Обеспечивать эффективное межличностное взаимодействие с обучаемыми с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в профессиональном коллективе основными коммуникативными технологиями общения с потребителем и в коллективе, способностью	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, Критерии оценки: • 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 Семинар № 1 Студенты самостоятельно готовятся семинарскому занятию по анализу основных теорий личности, пониманию структуры личности у З. Фрейда и К.Г. Юнга Критерии оценки: • 5 баллов в случае владения изучаемыми теориями личности, и активного участия в групповой дискуссии
		Уметь		
		Владеть		
		Знать		
		Уметь		
		Владеть		

			руководить людьми и подчиняться	• 3 балла при поверхностном знании основных теорий личности • 0 баллов при отсутствии готовности к семинарскому занятию Контрольная работа № 2 , 3, 4, 5 Примеры анализа поведения в общении различных соционических типов личности, подготовленных на основе анализа художественных кинофильмов Критерии оценки: Анализ типологии и поведения партнеров по деловому общению на основе подготовленных студентами отрывков из кинофильмов Проверка владений осуществляется на основе анализа подготовленных студентами презентаций выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации делового взаимодействия в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса и стилей взаимодействия Критерии оценки: - 10 баллов выставляется в случае сформировавшихся систематических знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию общающихся, владения приемами и критической оценки их поведения в процессе взаимодействия, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия. - 8 баллов выставляется в случае в целом сформировавшихся систематических знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию общающихся, владения приемами критической оценки их поведения в процессе взаимодействия
			основы психологии межличностных отношений в коллективе методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности.	

			осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов основами формирования социальных отношений приемами учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; методами бесконфликтных взаимоотношений в процессе сервисной деятельности	я, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия. - 4 балла выставляется в случае неполных знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию типологию общающихся, владения приемами критической оценки их поведения в процессе взаимодействия, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия. 0 баллов - при отсутствии требуемых знаний, умений и владений Компьютерный тест (Текущая аттестация) На восьмой неделе студенты готовятся к текущей аттестации - проверка знаний осуществляется путем, осуществляемого перекрестного контроля самими студентами знаний понятийно-категориального аппарата дисциплины – проверка ответов на вопросы кроссворда (оценка по пятибалльной шкале), разработанного студентом, а также путем компьютерного теста по первым семи изученным темам: <i>Контрольные вопросы:</i> • 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. Джеймса в контексте делового взаимодействия. • Дайте характеристику психодинамической теории З. Фрейда. • Дайте характеристику теории К.Г. Юнга. • Охарактеризуйте модель психической структуры личности К.Г. Юнга. • Дайте характеристику теории ролевого поведения. • Обоснуйте основные характеристики гуманистической психологии. • Дайте характеристику трехфакторной модели «Значимого Другого» у А.В. Петровского. • Охарактеризуйте человека с экстравертной установкой в общении. • Охарактеризуйте человека с интровертной установкой в общении. • Дайте характеристику темпераментов в контексте соционики. • Охарактеризуйте правила расположения функций по каналам. • Дайте характеристику группы интуитивно-эмоциональных типов личности (Аполлон). • Охарактеризуйте группу интуитивно-мыслительных типов личности (Прометей). • Дайте характеристику группе сенсорно-решающих типов личности (Эпиметей). • Охарактеризуйте группу сенсорно-воспринимающих типов личности (Дионисий). • Дайте характеристику лидеров сенсорно-решающего типа личности (Эпиметей). • Дайте характеристику лидеров интуитивно-эмоциональных типа личности (Аполлон). • Охарактеризуйте лидеров интуитивно-логического типа личности (Прометей). • Охарактеризуйте лидеров сенсорно-воспринимающего типа личности (Дионисий). Критерии оценки: • 20 баллов в случае ответа на все 20 вопросов теста • 0 баллов при отсутствии положительных ответов
--	--	--	--	--

				Тест № 1 Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностической методики Майерс-Бриггс. Анализ сильных и «слабых» сторон своей личности, их влияния на деловое взаимодействие Критерии оценки: • 10 баллов в случае владения изучаемой психодиагностической методикой, подробно осуществленный самоанализ по структуре, изложенной в учебном пособии : Коноплева Н.А. Психология делового общения • 3 балла при поверхностно проведенном самоанализе • 0 баллов при отсутствии работы Тест № 2 Индивидуальное домашнее задание: Самоанализ с использованием психодиагностической методики: «Персональный автопортрет». Анализ полученных результатов – обсуждение. Критерии оценки: • 10 баллов в случае владения изучаемой 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 Тренинги командообразования № 1-2 с использованием различных игровых технологий Критерии оценки: По 5 баллов выставляется каждому участнику группы в случае активного участия в тренингах и решения задач, поставленных перед командой. Реферат осуществляется по ниже указанным темам
--	--	--	--	--

			Критерии оценки: - 15 баллов выставляется при использовании в работе не менее 10 научных статей или монографий, учебных пособий, наличие цитирований в тексте работы, соблюдение ГОСТ и четкая структура работы с определением объекта и предмета исследования. 5 баллов выставляется при недостаточном соответствии работы всем параметрам, указанным в 10-балльной оценке.
--	--	--	--

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

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, 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 пониманию сущности дисциплины "Деловые коммуникации", значимости объекта, предмета дисциплины, основных моделей коммуникации и способов активного слушания

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 противореч

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

5.2 Перечень тем докладов, сообщений

Доклад Определение понятия общение. Особенности деловой речи. о Основные разговорные стили. Особенности проведения деловых переговоров.

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, оп

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

5.3 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;

4) Особенности общения с учениками различных типов темперамента и социальной типологии

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 ж

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 аргументированно излагает материал.

Презентация подготовленна качественно с соблюдением необходимой структуры, нумерацией страниц, введением, обоснованием объекта и предмета исследования, его цели и задач, методологии исследования, четко изложенной содержательной части работы с необходимыми цитатами и ссылками на проанализированную литературу; заключением, в котором аргументированно даны ответы на все поставленные в работе задачи и ее цель.

5.4 Примерные вопросы

Ролевая игра: Потерпевшие кораблекрушение Ваша задача – классифицировать пятнадцать нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания 1.Секста

Краткие методические указания

В инструкции к Ролевой игре: Потерпевшие кораблекрушение - даются примерные вопросы, которые следует решить. Ваша задача – классифицировать пятнадцать предметов, предложенных Вам в виде списка в соответствии с их значением для выживания.

Шкала оценки

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 личности в коммуникациях, определяют личностные проблемы в коммуникациях, которые надо корректировать.

5.5 Примеры тестовых заданий

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

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.

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. Правильность определения типа личности и аргументированное обоснование всех каналов в личностной структуре выбранного для анализа типа личности.