

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Наименование дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации в сервисе

### Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

### Цели и задачи 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 курса:

- Изучить предмет, характеристики и виды делового общения, теоретические предпосылки становления дисциплины.
- Проанализировать сущность деловой коммуникации, ее функции и виды.
- Приобрести навыки понимания индивидуально-психических процессов, свойств и состояний, проявляющихся в деловом общении, а также в исследовании психологии рабочей группы, процессов её формирования и жизнедеятельности.
- Научиться анализировать ключевые характеристики организационных структур.
- Овладеть методами психологической диагностики, приемами описания психологических состояний субъектов деятельности, отдельных членов коллектива, его руководителей.
- Освоить психодиагностические методики, направленные на выявление основных проявлений личности, детерминирующих их поведение в деловом общении:
  - а) психодиагностическую методику Р. Кеттелла, позволяющую проследить основные личностные проявления партнера по деловому общению;
  - б) методику Майерс – Бригс, позволяющую приобрести умения и навыки по исследованию социотипа личности и составлению эффективных деловых групп;
  - г) методику исследования психологического автопортрета личности;
  - д) методику Т. Лири, позволяющую проследить стиль взаимодействия в общении.

### Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине |                         |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
|                               |                                |                                                      | Код результата                    | Формулировка результата |

|                                |                                                                                                                    |                                                                                                                                    |     |        |                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 43.03.01<br>«Сервис»<br>(Б-СС) | УК-3 :<br>Способен<br>осуществлять<br>социальное<br>взаимодействие<br>и<br>реализовывать<br>свою роль в<br>команде | УК-3.2в :<br>Понимает<br>групповые и<br>командные<br>социально-<br>психологические<br>процессы                                     | РД1 | Знание | Понятий: коммуникация, коммуникативность, коммуникабельность, общение, схемы, типы, фазы общения, его функции, цели и результаты. Понятие организационная структура, роли в орг. структуре |
|                                |                                                                                                                    |                                                                                                                                    | РД1 | Умение | Умения строить деловую коммуникацию с учетом закономерностей коммуникативного процесса, природных характеристик и социального типа потребителя сервисных услуг                             |
|                                |                                                                                                                    |                                                                                                                                    | РД1 | Навыки | успешных деловых коммуникаций                                                                                                                                                              |
|                                |                                                                                                                    | УК-3.3в :<br>Определяет и<br>апробирует роли<br>в группе,<br>осознанно<br>выстраивает<br>социальное<br>взаимодействие<br>в команде | РД1 | Умение | Умения строить деловую коммуникацию с учетом закономерностей коммуникативного процесса, природных характеристик и социального типа потребителя сервисных услуг                             |
|                                |                                                                                                                    |                                                                                                                                    | РД1 | Навыки | успешных деловых коммуникаций                                                                                                                                                              |
|                                |                                                                                                                    |                                                                                                                                    |     |        |                                                                                                                                                                                            |

### Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

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

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

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

4) Типы лидеров и особенности их поведения.

5) Детерминация поведения в деловом общении.

6) Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации.

7) Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении

8) Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Драматический, Бдительный и Чувствительный типы личности в общении

9) Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Праздный, Авантюрный и Идеосинкретический типы личности в общении

10) Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Отстраненный, Деятельный и Альтруистический типы личности в общении.

11) Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении

12) . Психодиагностика личности по тесту Т. Лири, Майерс – Бриггс, Р. Кеттеллу

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

14) Типология личности по Дж. М. Олдхэму и Луи. Б. Морису. Характер как

составляющая имиджа. Агрессивный и Серьезный типы в общении

15) Психодиагностика личности по тесту Лири, Майерс – Бригс, Р. Кеттелла

16) Психологический профиль личности. Анализ психодиагностического исследования Составление рабочих команд с учетом знаний соционики

17) Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в сервисе. Понятие о психодиагностике, методы исследования.

18) Теории личности в современной психологии. Типология личности по К.Г. Юнгу, ее значение для понимания партнеров в процессе общения

19) Характер как составляющая имиджа человека.

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

21) Типы лидеров и особенности их поведения

22) Детерминация поведения в деловом общении. Психологические защиты, их проявление в деловой коммуникации

23) Характер как психологическая составляющая имиджа. Добросовестный, Самоуверенный и Преданный типы личности в общении

24) "Автопортрет" личности

25) «Автопортрет личности» Индивидуальное домашнее задание: анализ 5 человек по методике Дж. Олдхэма и Л. Морриса, из исследуемой малой социальной группы.

26) Анализ стилей делового общения

### Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

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

Таблица 2 – Трудоемкость дисциплины

| Название<br>ОПОП<br>ВО | Форма<br>обуче-<br>ния | Часть<br>УП | Семестр<br>(ОФО)<br>или курс<br>(ЗФО,<br>ОЗФО) | Трудо-<br>емкость | Объем контактной работы (час) |            |       |      |                    |     | СРС | Форма<br>аттес-<br>тации |
|------------------------|------------------------|-------------|------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|------------|-------|------|--------------------|-----|-----|--------------------------|
|                        |                        |             |                                                | (З.Е.)            | Всего                         | Аудиторная |       |      | Внеауди-<br>торная |     |     |                          |
|                        |                        |             |                                                |                   |                               | лек.       | прак. | лаб. | ПА                 | КСР |     |                          |
| 43.03.01<br>Сервис     | ОФО                    | Б1.Б        | 6                                              | 4                 | 73                            | 36         | 36    | 0    | 1                  | 0   | 71  | Э                        |

### Составители(ль)

Коноплева Н.А., доктор культурологии наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, [Nina.Konopleva@vvsu.ru](mailto:Nina.Konopleva@vvsu.ru)