

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации в сервисе

Наименование ОПОП ВО

43.03.02 Туризм. Туризм

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

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

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 Идеосинкратический 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

Трудоёмкость 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 – Трудоёмкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоёмкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ЗФО	Б1.В	2	4	17	8	8	0	1	0	127	Э

Составители(ль)

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