

## 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
	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	РД1	Знание	теории общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к этике делового общения

### 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 – Бриггс, 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 – Трудоёмкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.В	2	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*