

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Невербальные средства коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Мельникова Л.А., кандидат культурология наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, lyudmila.melnikova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол №

11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000004DDD2A
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины **Невербальные средства коммуникации** является формирование профессиональных качеств выпускника, основанных на знаниях невербального общения, ориентированное социокультурное взаимодействие в сфере сервиса.

Задачи освоения дисциплины

- сформировать представления о сущности функционирования невербального языка в акте коммуникации;
- исследовать невербальные характеристики окружающих и соотносить их с вербальными сигналами в коммуникативном акте;
- изучить механизмы распознавания личностных качеств человека по его невербальным сигналам;
- овладеть практическими навыками понимания внешних и внутренних параметров конкретной личности с последующим созданием рекомендаций для продуктивной рабочей атмосферы в коллективах сферы сервиса.

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	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	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	коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером
			РД1	Навыки	Владеет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника
			РД2	Знание	Знает приемы невербального общения
			РД3	Умение	Умеет определять невербальные сигналы собеседника

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина направлена на освоение невербальных средств, необходимых для понимания поведенческих реакций человека относительно определенной ситуации в процессе коммуникации.

Знание невербальных сигналов в общении является неотъемлемой частью профессиональной подготовки бакалавров сервиса как области, характеризующейся повышенным вниманием к человеку. Современное понимание сервиса включает предоставление услуг на высоком уровне, которое невозможно без глубокого понимания потребностей клиента, осуществляющееся совокупностью теоретических и практических навыков овладения системой невербальных средств общения.

Дисциплина «Невербальные средства коммуникации» является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере сервиса.

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 обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.ДВ.Б	4	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

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	Введение в исследование невербальной коммуникации	РД1	2	4	0	4	тест
2	Эволюционное развитие невербального поведения	РД1	2	4	0	2	тест
3	Теоретико-методологические основы исследования невербальных средств коммуникации	РД1	2	4	0	14	тест
4	Способность принимать и передавать невербальные сигналы	РД1	2	4	0	14	тест
5	Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица	РД1, РД3	2	4	0	12	тест
6	Значение кинесики в невербальном общении	РД3	2	4	0	14	тренинг
7	Гаптика: формы, смыслы и функции касаний в коммуникации людей	РД3	2	4	0	14	тест
8	Проксемика: коммуникативное пространство человека	РД3	4	8	0	15	тренинг
Итого по таблице			18	36	0	89	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в исследование невербальной коммуникации.

Содержание темы: Сущностные характеристики, структурные элементы понятия «Невербальные средства коммуникации», место невербальной коммуникации в повседневной и профессиональной жизни.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 2 Эволюционное развитие невербального поведения.

Содержание темы: Развитие представлений о невербальном выражении личности. История изучения невербальной коммуникации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: презентация.

Тема 3 Теоретико-методологические основы исследования невербальных средств коммуникации.

Содержание темы: Коммуникативный подход к исследованию познавательных процессов. Методики диагностики невербального, экспрессивного поведения. Прикладное исследование интерпретации и кодирования невербального поведения. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 4 Способность принимать и передавать невербальные сигналы.

Содержание темы: Невербальное выражение как репрезентация осознаваемых и неосознаваемых особенностей личности. Развитие и совершенствование невербальных навыков. Оценка точности кодирования и декодирования невербальных сигналов. Определение индивидуальных особенностей, влияющих на точность декодирования невербальных сигналов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 5 Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица.

Содержание темы: Социальное влияние лицевой экспрессии. Мимика лица как источник информации и объект исследования. Вербальная оценка эмоционального состояния человека по его мимике. Эффективность распознавания эмоций и темпераментальные характеристики личности воспринимающего. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: презентация.

Тема 6 Значение кинесики в невербальном общении.

Содержание темы: Основные функции жестов в человеческой коммуникации. Формы и стадии кинетического поведения. Важнейшие противопоставления внутри жестов и внутри жестовых систем. Синхронизация жеста. позы и речи. Определение влияния жеста и позы на человеческое общение. Выявление открытого и скрытого языка жестов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 7 Гаптика: формы, смыслы и функции касаний в коммуникации людей.

Содержание темы: Культурные типы касаний. Основные функции бытовых касаний в коммуникативном акте. Касание как невербальный социальный акт. Невербальные приветствия и прощания как основные типы жестовых касаний. Выявление культурных, бытовых типов касаний в коммуникативном акте.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: презентация.

Тема 8 Проксемика: коммуникативное пространство человека.

Содержание темы: Правила проксемического поведения. Физическая и психологические дистанции. Кинетические параметры и их влияние на проксемическое поведение человека. Отработка навыков проксемического поведения в деловом общении.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: презентация.

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

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

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений. В конце каждого лекционного занятия проводится тестирование на определение степени усвоения материала лекции.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ профессиональной этики и этикета. В начале каждого практического занятия по текущей теме проводится опрос в форме письменной контрольной работы.

Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Самостоятельная подготовка студентов к ролевым играм относится к групповой работе и включает в себя:

- подбор и формулирование студентами (4-5 человек) ситуации, отражающей заданную тему (проблему);
- распределение ролей участниками игры;
- написание сценария игры и его отработка.

Содержательная часть моделируемой ситуации должна отражать сущность проблемы и по продолжительности составлять не более 5 минут.

При подготовке к практическим занятиям по темам 5, 6, 7, 8, 9 10 студенты выполняют творческий проект на одну из заданных тем и оформляют в виде презентации или видеоролика.

Презентации должны включать в себя не менее 15 слайдов с наглядной демонстрацией визуального материала, раскрывающего сущность соответствующей темы.

Требованиями к созданию презентаций служат:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;

- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

При участии в практических занятиях студенту необходимо учитывать специфику дисциплины, направленную на развитие невербальных коммуникативных умений и навыков. В соответствии с вышеперечисленными интерактивными формами проведения занятий предполагается соблюдение следующих требований: установление эмоциональных контактов между учащимися, демонстрация умения работать в команде, способность прислушиваться к мнению своих товарищей, к проявлению творчества и фантазии, коммуникабельности, активной жизненной позиции. На занятии высоко оцениваются проявление индивидуальности, свободы самовыражения, активная деятельность, взаимоуважение и демократичность.

При изучении курса «Невербальные средства коммуникации» следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. В настоящее время существует довольно обширный список литературы, посвященной рассмотрению самых разнообразных вопросов делового общения. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям, а также при написании контрольных работ студентами заочной формы обучения.

При подготовке к занятиям по дисциплине студенты могут воспользоваться презентационными материалами, размещенными на сайте ВГУЭС.

Экзамен по дисциплине проводится в устной форме в виде выполнения практического задания включающего в себя знания по всем темам.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Оценка «отлично» на экзамене ставится при условии получения баллов в сумме от 91 до 100 баллов; «хорошо» – 76-90; «удовлетворительно» – 61-75 баллов.

Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестация в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов. Общее распределение баллов:

- лекции (32 балла);
- практические занятия (48 баллов);
- экзамен (20 баллов).

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. Генкин Борис Михайлович. Человек и его потребности : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2019 - 256 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1010111>
2. Маскаева Асия Ибрагимовна. Сервисная деятельность : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 202 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=967867>
3. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2019 - 174 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1007976>
4. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] , 2016 - 132 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/603250>

7.2 Дополнительная литература

1. Антонова Н.В., Патоша О.И. Психология потребительского поведения, рекламы и PR : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2019 - 325 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=348457>
2. Социокультурные основы реабилитации инвалидов [Электронный ресурс] , 2014 - 133 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/279671>

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

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа:

<https://lib.rucont.ru/>

3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>

4. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.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

Основное оборудование:

- Проектор Casio XJ-V1

Программное обеспечение:

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

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

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	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 партнерами

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

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	РД1	Знание	коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Полнота освоения теоретического материала и правильность ответов на вопросы в контрольной работе
	РД1	Навыки	Владеет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника	Демонстрирует навыки комплексного невербальных проявлений собеседника
	РД2	Знание	Знает приемы невербального общения	
	РД3	Умение	Умеет определять невербальные сигналы собеседника	

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 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 : коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	1.1. Введение в исследование невербальной коммуникации	Дискуссия	Тест
			Конспект	Тест
		1.2. Эволюционное развитие невербального поведения	Дискуссия	Тест
			Конспект	Тест
		1.3. Теоретико-методологические основы исследования невербальных средств коммуникации	Дискуссия	Тест
			Конспект	Тест
РД1	Навыки : Владеет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника	1.4. Способность принимать и передавать невербальные сигналы	Кейс-задача	Тест
		1.5. Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица	Кейс-задача	Тест
РД3	Умение : Умеет определять невербальные сигналы собеседника	1.5. Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица	Практическая работа	Тест
		1.6. Значение кинесики в невербальном общении	Практическая работа	Тест
		1.7. Гаптика: формы, смыслы и функции касаний в коммуникации людей	Практическая работа	Тест
		1.8. Проксемика: коммуникативное пространство человека	Практическая работа	Тест

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.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция УК-4

Формулировка компетенции:

«Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на

государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

Таблица 2.1 – Перечень индикаторов достижения компетенции УК-4

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	
УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	РД1	Знание: коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	Полнота освоения теоретического материала и правильность ответов на вопросы в контрольной работе
	РД1	Навыки: Владет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника в сервисной деятельности	Демонстрирует навыки комплексного определения невербальных проявлений собеседника в сервисной деятельности
	РД2	Знание: Знает приемы невербального общения	Полнота освоения теоретического материала и правильность ответов на вопросы в контрольной работе
	РД3	Умение: Умеет определять невербальные сигналы собеседника для качественного взаимодействия с партнером	Демонстрирует навыки определения невербальных сигналов собеседника для качественного взаимодействия с партнером

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 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 представления его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения	Знание : коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	1.1. Введение в исследование невербальной коммуникации	Тест
		1.2. Эволюционное развитие невербального поведения	Тест
		1.3. Теоретико-методологические основы исследования невербальных средств коммуникации	Тест
РД1	Навыки : Владет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника в сервисной деятельности	конспект лекции	Тест
		конспект лекции	Тест
		конспект лекции	Тест
РД1	Умение : Владет навыками комплексного определения невербальных проявлений собеседника в сервисной деятельности	1.4. Способность принимать и передавать невербальные сигналы	Итоговый тест
		1.5. Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица	Итоговый тест
		1.5. Восприятие эмоционального состояния человека по выражению его лица	Итоговый тест
РД3	Умение : Умеет определять невербальные сигналы собеседника для качественного взаимодействия с партнером	1.6. Значение кинесики в невербальном общении	Итоговый тест
		1.7. Гаптика: формы, смыслы и функции касаний в коммуникации людей	Итоговый тест
		1.8. Проксемика: коммуникативное пространство человека	Итоговый тест

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.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство						
	Собеседование	дискуссия	Тест №1-5	презентация	Кейс-задачи	ИДЗ	Итого
Лекции			5X4				20
Лабораторные занятия							...
Практические занятия	5				4X5		25
Самостоятельная работа		5		5X2		20	35
ЭОС							...
Промежуточная аттестация			20				20
Итого	5	5	40	10	20	20	100

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, обнаруживает 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 Итоговый тест

Вопросы для текущего/ итогового собеседования

1. Что означает жест «ладонь на груди»?

- A. Чувство превосходства
- B. Критическое суждение
- C. Откровенность
- D. Уверенность

2. О чем говорит жест «большой палец под подбородком»?

A. Ложь

B. Скука

C. Беспокойство

D. Критическое суждение

3. Какое сообщение заключено в поглаживании подбородка?

A. Принятие решения

B. Ложь

C. Чувство контроля

D. Ничего из вышеперечисленного

4. Что означает, когда человек трет нос?

A. Чувство превосходства

B. Ожидание

C. Неприязнь

D. Раздражение

5. Какое сообщение передается, когда человек касается душками очков губ?

A. Интерес

B. Отказ от принятия решения

C. Неверие

D. Нетерпеливость

6. Что означает, когда человек смотрит поверх очков?

A. Презрение

B. Недоверие

C. Внимательное наблюдение

D. Подозрение

7. Каково влияние невербальной коммуникации в общении?

A. 20%

B. 40%

C. 70%

D. 85%

8. Какой/какие из нижеперечисленных жестов означают ложь?

A. Говорение сквозь пальцы

B. Потирание глаз

C. Потирание ушей

D. Недостаточный зрительный контакт

E. Всё вышеперечисленное

Ключ к тесту

1. (C) Ладонь на груди означает искренность.

2. (D) Большой палец под подбородком означает критическое суждение и негатив. Хороший способ заставить собеседника сменить позу — передать ему какой-нибудь предмет.

3. (A) Потирание подбородка означает принятие решения. Если Вы видите этот жест, избегайте соблазна перебить собеседника. Если жесты, следующие за поглаживанием подбородка, также положительны — можно говорить о заказе.

4. (C) Когда кто-нибудь трет нос, это означает, что предмет разговора ему не нравится. Если Вы увидите такой жест, будет правильным задать неоднозначные вопросы, чтобы выяснить, что именно не устраивает Вашего собеседника.

5. (B) Когда человек касается очками губ, это говорит о том, что он медлит с принятием решения или вовсе передумал. Если затем он надевает их обратно — это хороший знак; если же откладывает в сторону – Вам ещё придётся над этим поработать.

6. (C) Когда человек смотрит вверх очков, это означает внимательное наблюдение и критику.

7. (C) По результатам исследований, более 70% человеческого общения осуществляется невербально, более того, невербальная коммуникация является гораздо более надёжным источником информации, нежели устная речь. Поэтому имеет смысл полагаться в первую очередь на язык тела как на более точное отражение истинных чувств человека.

8. (E) Всё вышеперечисленное. Изображение трёх мудрых обезьян в точности изображает три основных жеста касания лица руками, ассоциируемые с обманом: не вижу зла, не слышу зла, не говорю зла.

Краткие методические указания

Краткие методические указания

Все тестовые задания предусматривают выбор только одного правильного ответа. Студент указывает на отдельно взятом листе бумаги номер вопроса и рядом с ним вариант правильного с его точки зрения ответа. Студенту выставляется количество баллов в соответствии с количеством правильных ответов, при этом каждый правильный ответ оценивается 0,5 балла. Максимально возможное число баллов –5.

Шкала оценки

Критерии оценки:

№	Баллы*	Описание
5	5,0	Количество верных ответов 10
4	4,0-4,5	Количество верных ответов 8 - 9
3	3,0-3,5	Количество верных ответов от 6-7
2	2-2,5	Количество верных ответов от 4-5
1	0-1,5	Количество верных ответов от 0 - 3

5.2 Пример тестовых заданий

Тест 3

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:
 - А) все время разговора;
 - Б) 2/3 времени разговора;
 - В) половину времени разговора;
 - Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:
 - А) он готов внимательно Вас слушать;
 - Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
 - В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
 - Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:
 - А) скуку;
 - Б) гордость;
 - В) печаль;
 - Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?
 - А) постукивание по столу пальцами;
 - Б) потирание ладоней;
 - В) руки в боки на поясице;
 - Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:
 - А) свою неприязнь;
 - Б) свое желание Вас ударить;
 - В) свою неуверенность;
 - Г) свое расположение к Вам.

6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:
 - А) неуверенный в себе человек, все копирует;
 - Б) нервничает, взволнован;
 - В) хочет поскорее расстаться с Вами;
 - Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:
 - А) он устал, хочет расслабиться;
 - Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
 - В) он открыт для равноправного диалога;

Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- Б) он выигрывает время для раздумий;
- В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- Г) он неуверен в себе, замкнут.

9. Верхом на стуле обычно сидит человек:

- А) замкнутый, необщительный;
- Б) показывающий свое превосходство;
- В) с низким уровнем культуры;
- Г) испытывающий нехватку времени.

10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:

- А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- Б) он чувствует свое превосходство;
- В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- Г) он оценивает Ваши слова.

Эталоны ответов

1Б 2В 3Б 4В 5Г 6Г 7Б 8В 9Б 10А

Краткие методические указания

Шкала оценки

5.3 Кейс-задача

кейс-задача - Используя предложенный видео ряд, определить:

1 Направление на ситуацию (1)

Краткие методические указания

Глядя на фото, видео информацию определите:

1 Направление на ситуацию (1)

2 Превосходство (2)

3 Максимальный уровень уверенности (3)

Шкала оценки

№	Баллы*	Описание
5	5,0	Количество верных ответов 10
4	4,0-4,5	Количество верных ответов 8 - 9
3	3,0-3,5	Количество верных ответов от 6-7
2	2-2,5	Количество верных ответов от 4-5
1	0-1,5	Количество верных ответов от 0 - 3

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, обнаруживает 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 и 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 Итоговый тест

Вопросы для текущего/ итогового собеседования

- Что означает жест «ладонь на груди»?
 - Чувство превосходства
 - Критическое суждение
 - Откровенность
 - Уверенность
- О чем говорит жест «большой палец под подбородком»?
 - Ложь
 - Скука
 - Беспокойство
 - Критическое суждение
- Какое сообщение заключено в поглаживании подбородка?
 - Принятие решения
 - Ложь
 - Чувство контроля
 - Ничего из вышперечисленного
- Что означает, когда человек трет нос?
 - Чувство превосходства
 - Ожидание
 - Неприязнь
 - Раздражение
- Какое сообщение передается, когда человек касается душками очков губ?
 - Интерес
 - Отказ от принятия решения
 - Неверие
 - Нетерпеливость
- Что означает, когда человек смотрит вверх очков?

- A. Презрение
- B. Недоверие
- C. Внимательное наблюдение
- D. Подозрение

7. Каково влияние невербальной коммуникации в общении?

- A. 20%
- B. 40%
- C. 70%
- D. 85%

8. Какой/какие из нижеперечисленных жестов означают ложь?

- A. Говорение сквозь пальцы
- B. Потирание глаз
- C. Потирание ушей
- D. Недостаточный зрительный контакт
- E. Всё вышеперечисленное

Ключ к тесту

1. (C) Ладонь на груди означает искренность.

2. (D) Большой палец под подбородком означает критическое суждение и негатив.

Хороший способ заставить собеседника сменить позу — передать ему какой-нибудь предмет.

3. (A) Потирание подбородка означает принятие решения. Если Вы видите этот жест, избегайте соблазна перебить собеседника. Если жесты, следующие за поглаживанием подбородка, также положительны — можно говорить о заказе.

4. (C) Когда кто-нибудь трет нос, это означает, что предмет разговора ему не нравится. Если Вы увидите такой жест, будет правильным задать неоднозначные вопросы, чтобы выяснить, что именно не устраивает Вашего собеседника.

5. (B) Когда человек касается очками губ, это говорит о том, что он медлит с принятием решения или вовсе передумал. Если затем он надевает их обратно — это хороший знак; если же откладывает в сторону – Вам ещё придётся над этим поработать.

6. (C) Когда человек смотрит вверх очков, это означает внимательное наблюдение и критику.

7. (C) По результатам исследований, более 70% человеческого общения осуществляется невербально, более того, невербальная коммуникация является гораздо более надёжным источником информации, нежели устная речь. Поэтому имеет смысл полагаться в первую очередь на язык тела как на более точное отражение истинных чувств человека.

8. (E) Всё вышеперечисленное. Изображение трёх мудрых обезьян в точности изображает три основных жеста касания лица руками, ассоциируемые с обманом: не вижу зла, не слышу зла, не говорю зла.

Краткие методические указания

Краткие методические указания

Все тестовые задания предусматривают выбор только одного правильного ответа.

Студент указывает на отдельно взятом листе бумаги номер вопроса и рядом с ним вариант правильного с его точки зрения ответа. Студенту выставляется количество баллов в соответствии с количеством правильных ответов, при этом каждый правильный ответ оценивается 0,5 балла. Максимально возможное число баллов –5.

Шкала оценки

Критерии оценки:

№	Баллы*	Описание
5	5,0	Количество верных ответов 10
4	4,0-4,5	Количество верных ответов 8 - 9
3	3,0-3,5	Количество верных ответов от 6-7

2	2–2,5	Количество верных ответов от 4-5
1	0–1,5	Количество верных ответов от 0 - 3

5.2 Примеры тестовых заданий

Тест 3

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

- А) все время разговора;
- Б) 2/3 времени разговора;
- В) половину времени разговора;
- Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

- А) он готов внимательно Вас слушать;
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
- Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

- А) скуку;
- Б) гордость;
- В) печаль;
- Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?

- А) постукивание по столу пальцами;
- Б) потирание ладоней;
- В) руки в боки на поясице;
- Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

- А) свою неприязнь;
- Б) свое желание Вас ударить;
- В) свою неуверенность;
- Г) свое расположение к Вам.

6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
- Б) нервничает, взволнован;
- В) хочет поскорее расстаться с Вами;
- Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:

- А) он устал, хочет расслабиться;
- Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- В) он открыт для равноправного диалога;
- Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- Б) он выигрывает время для раздумий;
- В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- Г) он неуверен в себе, замкнут.

9. Верхом на стуле обычно сидит человек:

- А) замкнутый, необщительный;
- Б) показывающий свое превосходство;
- В) с низким уровнем культуры;
- Г) испытывающий нехватку времени.

10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает , что:

- А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- Б) он чувствует свое превосходство;
- В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- Г) он оценивает Ваши слова.

Эталоны ответов

1Б 2В 3Б 4В 5Г 6Г 7Б 8В 9Б 10А

Краткие методические указания

Шкала оценки

5.3 Задания для решения кейс-задачи

кейс-задача - Используя предложенный видео ряд, определить:

1 Направление на ситуацию (1)

Краткие методические указания

Глядя на фото, видео информацию определите:

1 Направление на ситуацию (1)

2 Превосходство (2)

3 Максимальный уровень уверенности (3)

Шкала оценки

№	Баллы*	Описание
5	5,0	Количество верных ответов 10
4	4,0-4,5	Количество верных ответов 8 - 9
3	3,0-3,5	Количество верных ответов от 6-7
2	2-2,5	Количество верных ответов от 4-5
1	0-1,5	Количество верных ответов от 0 - 3