

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Утверждаю
Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«20» мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология делового общения в сервисе»**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

год начала подготовки - 2024

Разработана

канд.пед. наук, доцент кафедры
СГД

_____ Е.В. Смирнова

Согласована

Зав. выпускающей кафедры ИЯТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры СГД

от «20» мая 2024г.

протокол № 11

_____ Е.В. Смирнова

Одобрена

на заседании учебно-

методической

комиссии СПФ

от «20» мая 2024 г.

протокол № 10

Председатель УМК

_____ Т.В.Поштарева

Ставрополь, 2024 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине
4. Объем дисциплины и виды учебной работы
5. Содержание и структура дисциплины
 - 5.1. Содержание дисциплины
 - 5.2. Структура дисциплины
 - 5.3. Занятия семинарского типа
 - 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)
 - 5.5. Самостоятельная работа
6. Образовательные технологии
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 - 8.1. Основная литература
 - 8.2. Дополнительная литература
 - 8.3. Программное обеспечение
 - 8.4. Профессиональные базы данных
 - 8.5. Информационные справочные системы
 - 8.6. Интернет-ресурсы
 - 8.7. Методические указания по освоению дисциплины
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения в сервисе» является:

- формирование компетенций в области делового общения в сфере сервиса как основы профессионального мастерства специалиста;
- изучение форм делового общения как искусства принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения;
- формирование мотивации на усвоение знаний в области деловой коммуникации и повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности в различных сферах и ситуациях профессионального взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Психология делового общения в сервисе» входит в Блок 1 дисциплины (модули), часть, формируемую участниками образовательных отношений Б1, ДВ.4. (дисциплины по выбору) и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
<i>Культура и стилистика деловой речи</i>	<i>Корпоративная культура и имидж организации</i>
<i>Психология</i>	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса	Знает методы эффективного взаимодействия и делового общения Умеет осуществлять коммуникации с разными типами клиентов Владет навыками эффективного взаимодействия
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия сервиса	Знает формы делового общения Умеет использовать разные формы делового общения для управления человеческими ресурсами Навыками использования форм делового общения для управления человеческими ресурсами

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4
		А триместр
Контактная работа (всего)	40	40
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	20	20
из них		
– лекции	20	20
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)	8	8
– практические занятия (ПР)	12	12
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	-	-
Самостоятельная работа (всего) (СР)	104	104

в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	104	104
Подготовка к аттестации	-	-
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет	Дифф. зачет

ЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4
		Б триместр
Контактная работа (всего)	14,3	14,3
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	8	8
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
Самостоятельная работа (всего) (СР)	131,7	131,7
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	128	128
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Дифф.зачет	Дифф.зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Тема 1.	Цели, функции, уровни общения.	Понятие общения и общительности. Структура общения. Уровни развития общительности. Типология клиентов предприятия социокультурного сервиса по уровню развития общительности. Функции общения. Информационно-коммуникативная функция. Функция познания людьми друг друга. Функция организации межличностных взаимоотношений. Функция взаимовлияние людей друг на друга. Функция приспособления в общении. Эстетическая функция.

Тема 2.	Барьеры общения, методы и приемы эффективного взаимодействия	Понятие и классификация барьеров в общении. Характеристика и преодоление барьеров отношения. Характеристика и преодоление коммуникативных барьеров. Характеристика и преодоление барьеров непонимания. Характеристика и преодоление барьеров социокультурных различий. Фасцинация. Приемы аттракции.
Тема 3.	Средства коммуникации	Классификация средств коммуникации. Речь как вербальное средство общения. Приемы вербальной коммуникации. Приемы активного слушания. Паралингвистические (паравербальные) средства коммуникации. Невербальная коммуникация. Возможности применения невербальных средств коммуникации при взаимодействии с клиентами предприятий социокультурного сервиса. Учет национальных особенностей невербальной коммуникации.
Тема 4.	Формы делового общения	Понятие и сущность делового общения, Кодекс делового общения. Общая характеристика форм делового общения: деловые беседы, деловые встречи публичные выступления, собрания, пресс-конференции (брифинги). собеседования. Деловая беседа как форма межличностного общения. Подготовка к деловой беседе. Структура деловой беседы. Деловое совещание: понятие и типы. Методики ведения совещаний. Участники совещания. Подготовка совещания. Переговоры – как процесс взаимодействия. Модели проведения переговоров. Стили ведения переговоров. Психологические приёмы ведения переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров. Деловое письмо: понятие и функции. Плюсы и минусы деловой переписки. Основные правила деловой переписки. Особенности общения в деловом письме. Подготовка выступления перед аудиторией. Принципы и структура построения речи. Вспомогательные средства для эффективного выступления. Методы преодоления волнения перед или во время выступления.
Тема 5.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Конфликт: понятие и сущность. Критерии определения стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегии соперничества (соревнования, конкуренции, борьбы), приспособления (уступки), избегания, компромисса, сотрудничества. Тактические действия и качества личности каждой из стратегий.
Тема 6.	Деловая этика, этикет и имидж	Этика – учение о морали, нравственности. Профессиональная нравственность. Этика делового общения и деловых отношений в организации. Принципы этики делового общения. Формы и принципы делового этикета. Правила делового этикета. Понятие и типы имиджа. Функции имиджа. Формирование имиджа делового человека. Имидж организации.

5.2. Структура дисциплины

ОФО

№	Раздел дисциплины и тема	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Цели, функции, уровни общения.	14	2	-	2		12
2	Барьеры общения, методы и приемы эффективного взаимодействия	22	4	2	2		16
3	Средства коммуникации	22	4	2	2		16
4	Формы делового общения	22	6	2	2		16
5	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	26	2	2	2		16
6	Деловая этика, этикет и имидж	26	2	-	2		16
	Промежуточная аттестация						
	Групповые консультации						
	<i>Общий объем</i>	<i>144</i>	<i>20</i>	<i>8</i>	<i>12</i>		<i>104</i>

ЗФО

№	Раздел дисциплины и тема	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Цели, функции, уровни общения.	20	2	-	-		18
2	Барьеры общения, методы и приемы эффективного взаимодействия	20	2	-	-		18
3	Средства коммуникации	20	-	-	2		18
4	Формы делового общения	20	-	-	2		16
5	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	20	-	-	2		18

6	Деловая этика, этикет и имидж	20	-	-	2		18
	Промежуточная аттестация	4					
	Групповые консультации						
	<i>Общий объем</i>	<i>144</i>	<i>4</i>		<i>8</i>		<i>126</i>

5.3. Занятия семинарского типа

ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	С/ПР	Цели, функции, уровни общения.	-/2
2.	2.	С/ПР	Барьеры общения, методы и приемы эффективного взаимодействия	2/2
3.	3.	С/ПР	Средства коммуникации	2/2
4.	4.	С/ПР	Формы делового общения	2/2
5.	5.	С/ПР	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2/2
5	6	С/ПР	Деловая этика, этикет и имидж	-/2
			Общий объем	8/12

ЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	3.	ПР	Средства коммуникации	2
2.	4.	ПР	Формы делового общения	2
3.	5	ПР	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	2
4.	6.	ПР	Деловая этика, этикет и имидж	2
			Общий объем	8

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрен

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
1-6	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	104	128
1-6	Подготовка к аттестации	3,7	3,7

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс, дискуссия, игровые упражнения)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО

2	ПР	Ситуационные задачи	2	2
3	ПР	Практические задания	2	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
-	-	-	-	-

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося.

Постоянный текущий контроль (после изучения каждой темы) позволяет обучающемуся систематизировать знания в разрезе отдельных тем дисциплины.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий/кейса, уровня подготовки студентов при ответе на вопросы устного опроса.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в Фонде оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в Фонде оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий/кейса

Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий/кейсов, а также критерии и шкала оценки приведены в Фонде оценочных средств.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет – это форма промежуточной аттестации, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Дифференцированный зачет для очной формы по дисциплине проводится за счет часов, отведённых на изучение дисциплины.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине.

Для получения зачета необходимо иметь оценки, полученные в рамках текущего контроля успеваемости, по каждой теме, предусмотренной дисциплиной.

В критерии итоговой оценки уровня подготовки обучающегося по дисциплине входят: уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного рабочей программой;

уровень практических умений, продемонстрированных студентом при выполнении практических заданий;
уровень освоения компетенций, позволяющих выполнять практические задания;
логика мышления, обоснованность, четкость, полнота ответов.

Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета

Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая оценок, полученных в рамках текущего контроля успеваемости, округленная до десятых.

Оценка	Средняя арифметическая
отлично	4,5-5
хорошо	3,5-4,4
удовлетворительно	2,5-3,4
неудовлетворительно	2-2,5

Дифференцированный зачет для заочной формы по дисциплине включает в себя: собеседование преподавателя с обучающимся по контрольным вопросам (не более 5) и 1 ситуационной задаче.

Контрольные вопросы	<p>Контрольный вопрос — это средство контроля усвоения учебного материала дисциплины.</p> <p>Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме дисциплины.</p>
Ситуационная задача	<p>Оценочное средство, включающее совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования компетенций, соответствующих основным типам профессиональной деятельности.</p> <p>Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку правильности решения задач, разбор результатов: кратко изложить ее содержание, объяснить суть возникшего спора, кратко разобрать и оценить доводы участников соответствующего спора и обосновать со ссылками на нормативные акты собственное решение предложенной задачи. В случае вариативности решения задачи следует обосновать все возможные варианты решения.</p>

Перечень контрольных вопросов и ситуационные задачи к дифференцированному зачету, а также критерии и шкала оценки приведены в Фонде оценочных средств.

Контрольные вопросы и ситуационные задачи к дифференцированному зачету доводятся до сведения обучающихся заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

На ответ обучающегося по каждому контрольному вопросу и ситуационной задаче отводится, как правило, 3-5 минут.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам дифференцированного зачета, а также вносит эту оценку в аттестационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Типовые контрольные вопросы для устного опроса

1. Цели, функции, уровни общения.
2. Барьеры общения
3. Методы и приемы эффективного взаимодействия
4. Классификация средств коммуникации
5. Вербальные средства коммуникации
6. Паралингвистические средства общения
7. Невербальные средства коммуникации
8. Характеристика форм делового общения
9. Деловая беседа как форма межличностного общения.
10. Переговоры как процесс взаимодействия.
11. Деловое письмо: понятие и функции.
12. Публичное выступление.
13. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
14. Правила делового этикета.
15. Имидж делового человека и организации

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Типовые тестовые задания

1. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности

- а. конфликт
- б. общение
- в. общительность
- г. взаимодействие

2. Система приемов (психологических, мимических, пантомимических, речевых, двигательных и др.), избираемая для организации системы общения адекватной ситуации

- а. Функция приспособления в общении
- б. Функция познания людьми друг друга
- в. Информационно-коммуникативная функция

3. Установите соответствие между группами, относящимися к ним барьерам общения

- 1) Барьеры отношения
 - 2) Коммуникативные барьеры
 - 3) Барьеры социокультурных различий
- а. информационно-дефицитный, замещающе-искажающий, эмоциональный
 - б. политический, религиозный, профессиональный
 - в. предвзятости и беспричинной негативной установки, ожидания непонимания, «боязни» контакта с человеком

4. Совокупность звуковых сигналов, которые сопровождают устную речь, привнося в нее дополнительные значения

- а. вербальные средства коммуникации
- б. невербальные средства коммуникации
- в. паралингвистические (паравербальные) средства коммуникации
- г. все вышеперечисленные

5. Укажите, к какому типу относится совещание, на котором рассматриваются вопросы морального и материального стимулирования сотрудников:

- а. совещания по контролю за деятельностью работников;
- б. совещания по планированию;
- в. совещания по мотивации труда.

6. **Использование «позитивных вопросов» в деловом общении направлено на:**
- психологическое принуждение собеседника к нужному для вас ответу;
 - на развитие длительного диалога между собеседниками;
 - на создание благоприятной атмосферы беседы
7. **Установите соответствие между названием и содержанием принципов профессиональной**

морали

- Принцип оптимизма
 - Принцип гуманизма
 - Принцип патриотизма
- без веры в человека вряд ли руководитель сможет реализовать свои планы
 - уважительное отношение к каждой человеческой личности, понимание ее целостности,

неповторимости

- находится посередине между национализмом и заискиванием перед всем иностранным.

8. **Имидж в переводе с английского языка означает**

- впечатление
- образ
- оценка

9. **К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа, относятся:**

- общие физические данные, мимика, среда обитания
- коммуникабельность, уровень нравственности
- все вышеперечисленное

10. **Формирование делового имиджа следует начинать с...**

- создания имидж-портрета
- выбора стратегии
- формулирования имиджевых целей

Критерии и шкала оценки

Оценивается количество правильных ответов

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% - «удовлетворительно»

71-85% - «хорошо»

86-100% «отлично»

Перечень типовых ситуационных задач (кейсов)

Ситуационная задача 1. Какая функция общения реализуется в этой ситуации:

Вы видите большую очередь в магазине, у вас нет времени, а приобрести товар крайне необходимо, и вы обращаетесь к кому-либо из очереди с просьбой купить для вас нужный предмет. Но прежде вы тщательно, лишь по внешним признакам пытаетесь определить к кому же обратиться.

Ситуационная задача 2. У каждого человека наряду со служебными обязанностями есть и личные интересы. К непрофессиональным интересам могут относиться не только хобби, увлечение каким-нибудь делом, но и увлечение какой-нибудь идеей, а также тяга поговорить на какую-нибудь тему.

Если с человеком повести разговор в русле его личного интереса, то это вызывает у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями.

Один из секретов удивительной популярности американского президента Теодора Рузвельта, состоял в том, что он страстно интересовался людьми, за что люди платили ему любовью. Его темнокожий камердинер Джейк Амос написал о нем книгу «Теодор Рузвельт — герой для собственного камердинера», где сообщает о следующем эпизоде: «Однажды жена стала расспрашивать президента о виргинской куропатке, и он подробно описал ей эту птицу. Спустя некоторое время в нашем коттедже зазвонил телефон. Звонил Рузвельт, чтобы предупредить, что под окном разгуливает виргинская куропатка и если жена пожелает выглянуть из окна, то сможет ее увидеть. Подобные мелочи были чрезвычайно характерны для него».

Если вы хотите понравиться людям, искренне интересуйтесь другими людьми. Какой прием аттракции используется в описанной ситуации?

Ситуационная задача 3. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Как можно назвать эти переговоры с точки зрения делового общения? Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого
 Служителя не слишком дорогого?»
 Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
 Усердно и очень исправно,
 В год за три щелка тебе по лбу,
 Есть же мне давай вареную полбу».
 Призадумался поп,
 Стал себе почесывать лоб.
 Щелк щелку ведь рознь.
 Да понадеялся он на русский авось.
 Поп говорит Балде: «Ладно.
 Не будет нам обоим накладно...»

Критерии и шкала оценки выполнения ситуационной задачи (кейса)

Оценка	Критерии
Отлично	Ситуационная задача решена правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса.
Хорошо	Ситуационная задача решена решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
Удовлетворительно	Ситуационная задача решена правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
Неудовлетворительно	Ситуационная задача решена неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы к устному опросу

1. Понятие общения и общительности.
2. Структура общения.
3. Уровни развития общительности.
4. Типология клиентов предприятия социокультурного сервиса по уровню развития общительности.
5. Функции общения.
6. Информационно-коммуникативная функция общения.
7. Функция познания людьми друг друга.
8. Функция организации межличностных взаимоотношений.
9. Функция взаимовлияние людей друг на друга.
10. Функция приспособления в общении.
11. Эстетическая функция общения.
12. Понятие и классификация барьеров в общении.
13. Характеристика и преодоление барьеров отношения.
14. Характеристика и преодоление коммуникативных барьеров.
15. Характеристика и преодоление барьеров непонимания. Характеристика и преодоление барьеров социокультурных различий.
16. Фасцинация и аттракция.
17. Классификация средств коммуникации.
18. Речь как вербальное средство общения.
19. Приемы вербальной коммуникации.
20. Приемы активного слушания.
21. Паралингвистические (паравербальные) средства коммуникации.

22. Невербальная коммуникация.
23. Возможности применения невербальных средств коммуникации при взаимодействии с клиентами предприятий социокультурного сервиса.
24. Учет национальных особенностей невербальной коммуникации.
25. Понятие и сущность делового общения.
26. Кодекс делового общения.
27. Деловая беседа как форма межличностного общения.
28. Деловое совещание: понятие и типы.
29. Переговоры как процесс взаимодействия.
30. Деловое письмо: понятие и функции.
31. Публичное выступление.
32. Критерии определения стратегии поведения в конфликтной ситуации.
33. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
34. Деловая этика и этикет
35. Имидж делового человека и организации

Ситуационные задачи для дифференцированного зачета

Задача 1 Обращаясь к клиенту, называйте его по имени отчеству. Какой прием аттракции используется в такой ситуации?

Ответ: Имя собственное

Всегда приветствуйте клиента мягкой, доброй улыбкой? Какой прием аттракции используется в такой ситуации?

Ответ: Зеркало отношения

Задача 2. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Семенова Ивана Николаевича, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, а на поверхностях стола и телевизора имеется пыль. Составьте письменный ответ на жалобу.

Ответ: Уважаемый Иван Николаевич!

Ваша жалоба рассмотрена. Приносим свои извинения за предоставленные неудобства, Мы немедленно все исправим.

Иван Иванович, выражаем признательность за то, что проинформировали о качестве обслуживания номеров.

Нам важно, чтобы клиент был доволен!

Задача 3.

Какая функция общения реализуется в этой ситуации:

Вы видите большую очередь в магазине, у вас нет времени, а приобрести товар крайне необходимо, и вы обращаетесь к кому-либо из очереди с просьбой купить для вас нужный предмет. Но прежде вы тщательно, лишь по внешним признакам пытаетесь определить к кому же обратиться.

Ответ: познания людьми друг друга, социально-перцептивная.

Задание 4. Составьте примерный телефонный разговор сотрудника службы бронирования

Ответ:

Стандартная операция	Речевой этикет/шаблон
Приветствие гостей	
На звонок необходимо ответить не позднее третьего звонка (12 секунд). Снимая трубку УЛЫБНИТЕСЬ . Не надо запинаться и постоянно произносить: «э-э-э» и «м-м-м»	«Добрый день/вечер! ГК «XXX». Екатерина. Чем я могу помочь?» - в голосе должна звучать заинтересованность. «Добрый день/вечер! ГК «XXX». Ольга. Чем я могу помочь?» - обязательно отреагировать улыбкой.
Если прозвучало более трех звонков, необходимо принести извинения.	«Извините, пожалуйста, за ожидание» «Благодарю Вас за ожидание»
Если поступил звонок от корпоративного клиента.	«Здравствуйте, Петр Иванович! Рада, что Вы снова обратились к нам! Сегодня Вас обслуживаю я – Екатерина» - в приветствии обязательно должно прозвучать имя гостя, таким образом, вы располагаете к себе человека.
Не допустимы следующие обращения к гостям:	«Мужчина, женщина, молодой человек, девушка» Обращение возможно только по имени, либо «вы», не называя при этом клиента.
Принятие заявки	
Специалист по бронированию должен выслушивать звонящего для того, чтобы давать понять звонящему, что его действительно слышат и слушают.	1.«Будьте добры, сообщите точную дату приезда» 2.«Будьте добры, сообщите точную дату отъезда» 3.«Какую категорию номера вы предпочитаете?»

Узнать наличие номеров указанной категории на дату приезда.	«Конечно, позвольте мне проверить наличие номеров на эту дату» - не кладите трубку, пока клиент не скажет: «Да, конечно»
Сказать цену номера и общую стоимость по брони.	«Цена номера ... рублей, общая стоимость по брони составляет ... рублей»
Предложить нужный продукт.	«К сожалению, такого номера нет в наличии. Я могу предложить Вам альтернативу: номер категории «Бизнес» с прекрасным видом на реку Казанку
Уточнить согласен, ли клиент забронировать номер.	«Вам бронировать этот номер?»
Уточнить ФИО клиента.	«Назовите имя, фамилию человека, который будет проживать в номере»
Уточнить адрес.	«Скажите, пожалуйста, номер факса или электронную почту, на которую отправить подтверждение»
Уточнить контактный номер телефона клиента.	«Назовите, пожалуйста, номер телефона, по которому можно будет связаться в случае возникновения вопросов по поводу бронирования»
При выполнении гарантированной брони – указать форму гарантии (предоплата, гарантийное письмо предприятия и т.д).	
Узнать источник информации о ГК.	«Как Вы нашли наш Гостиничный комплекс и почему хотите приехать именно к нам?» - сделать соответствующую отметку.
Задавать вопросы.	
Уточнить дополнительную информацию.	«Могу ли я еще что-нибудь сделать для Вас?»
Уточнение информации.	
В случае незнания информации необходимо произнести.	«Вы позволите, я уточню?» - произносит в вежливой форме специалист. Не кладите трубку, пока клиент не скажет: «Да, конечно»
Переадресовать звонок.	
Сотрудник находится на рабочем месте.	«Одну минуту, пожалуйста. Я с удовольствием переадресую Ваш звонок» «Вам необходимо обратиться к специалисту...по телефону...»
Смягчение невозможности бронирования номера.	
Слова, которые помогут смягчить Вам отказ в принятии заявки.	«К сожалению, для размещения мы Вам можем предложить только...» «Мне очень жаль, я вынуждена Вам отказать» «Как жаль, что я не могу Вам помочь»
Завершение звонка	
Звонок завершается кратким подтверждением всех оговоренных деталей.	«Бронирование на Петрова, приезжающего 1 декабря на две ночи с датой отъезда 3 декабря сделано. Номер подтверждения... Это одноместный номер с видом на Советскую Площадь стоимостью...рублей в сутки, включая завтрак и налог. Могу ли я еще сделать что то для Вас?... Спасибо, что выбрали наш ГК. Всего доброго!»
В ответ на благодарность, специалист с улыбкой произносит: Первым вешает трубку клиент /звонящий (этим вы даёте возможность звонившему что то добавить).	«Спасибо за звонок. Удачного Вам дня» «Пожалуйста» «Всего доброго!» «До свидания!» «Спасибо, если возникнут какие-либо вопросы, пожалуйста, звоните и мы будем рады Вам помочь» Будем рады видеть Вас в нашем ГК! «Спасибо за то, что выбрали наш ГК. Всего доброго»

Задача 5. Определите, какой барьер, осложняющий социальное взаимодействие представлен в рассказе А.П. Чехова «Смерть чиновника», где описан случай, произошедший в театре. Чиновник Червяков во время спектакля чихнул и предположил, что обрызгал сидящего перед ним генерала. Теперь все мысли Червякова направлены на то, чтобы извиниться, а то вдруг генерал обидится... Очевидно сам генерал не придавал значения этому происшествию, однако Червяков постоянно стремится извиниться. На что генерал резонно отвечает:

— Ах, полноте... Я уж забыл, а вы все о том же!

Чем кончилась эта смешная и одновременно печальная история, понятно из названия рассказа — чиновник умер.

Ответ: Барьер неверных стереотипов

Задача 6 Какой барьер, осложняющий социальное взаимодействие, возникает при пересказе содержания сказки А. С. Пушкина «О рыбаке и рыбке» следующим образом: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте».

Ответ: Логический барьер

Задача 7. При прочих равных условиях нам приятнее иметь дело с человеком, на лице которого доброе и приветливое выражение, появляющееся всегда при встрече с нами, чем с человеком, у которого постоянно брезгливое выражение лица. Почему? Какой прием аттракции используется в такой ситуации? (Зеркало отношения)

Задача 8. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Как можно назвать эти переговоры с точки зрения делового общения? Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три целка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Ответ: С точки зрения делового отношения между Попом и Балдой было установлено деловое сотрудничество.

Первое - это заключение трудового договора.

Второе - отношение работника к своим обязанностям.

И третье оплата труда, оговоренная соглашением.

Устанавливая в контракте с работником условия работы и систему оплаты труда, работодатель пошёл на компромисс в расчёте, что экономия средств (в связи с низкими материальными затратами на оплату труда) покроет риски, связанные с возможным физическим ущербом в результате выполнения некоторых условий договора, сформулированных претендентом на должность. Но расчёт был основан на субъективных предположениях, а не на взвешенной оценке ситуации и возможностей работника, что привело к фатальным для работодателя последствиям.

Задача 9. Вы собираетесь пойти устраиваться на работу и знаете, что нужно пройти собеседование. Как вам лучше подготовиться к этому событию? Как следует вести себя во время собеседования? Какие не следует допускать ошибки при разговоре с работодателем?

Ответ: Предварительно прежде всего нужно ознакомиться с фирмой, хорошо представлять себе, что именно нужно Вам в данной работе и какие условия может поставить Вам работодатель. После получения письменного уведомления о приглашении на собеседование необходимо проанализировать еще раз свои возможности и требования: оценить себя как личность, свои достоинства, свои слабости и недостатки.

При подготовке к деловой беседе рекомендуется составлять ее модель, взяв за основу ответы, например, на следующие вопросы: в чем состоит главная цель беседы? могу, ли я обойтись без этого разговора? Какой исход возможен? Как я могу воздействовать на собеседника?

Большое значение при деловых контактах имеет внешний вид: любая мелочь может испортить впечатление, могут быть сделаны нежелательные выводы. С внешним видом тесно связана личная гигиена. Одежда должна иметь опрятный и чистый вид. Нельзя надевать крикливую, вычурную одежду, и наносить яркий макияж. Одежда должна соответствовать возрасту и фигуре.

В процессе разговора следует избегать чрезмерных извинений, проявления признательности, а также признаков неуверенности, неуважения, пренебрежения к собеседнику, не вынуждать первыми вопросами подыскивать его контраргументы и занимать оборонительную позицию, которую трудно устранить. Во время всего собеседования следует быть спокойным.

Не следует прибегать ко лжи, даже желая приукрасить свои возможности. Т.к. неискренность очень легко узнаваема и есть вероятность, что Вас заподозрят во лжи.

После того, как будут заданы вопросы с обеих сторон, можно еще раз оговорить свою зарплату и жалование. В конце беседы нужно выяснить каковы будут последующие действия, необходимо ли еще раз встречаться с собеседником, когда будет вынесено окончательное решение ?

После проведения данной беседы нужно проанализировать все положительные и отрицательные моменты. Возможно эти данные могут пригодиться в последующих собеседованиях.

Задача 10. В вашем коллективе имеется сотрудник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите?

- a) Поговорю с этим человеком «с глазу на глаз». Дам понять, что ему лучше уволится по собственному желанию.
- b) Напишу докладную вышестоящему руководству с предложением уволить этого сотрудника
- c) Предложу своему заместителю обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения
- d) Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю консультанта, усилю контроль за его работой

Задача 11. У вас сложились натянутые отношения с коллегой. Причины этого не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что вы предпримите в первую очередь?

- a) Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, что бы выяснить истинные причины натянутых отношений
- b) Прежде всего постараюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему
- c) Обращусь к нему со словами «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»
- d) Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Задание 12.

Дайте рекомендации по взаимодействию с эмоциональным типом клиентов

Ответ: очень важно проявлять ответную инициативу, не поддаваться на провокации и вести себя вежливо, говорить по существу и позволять покупателю высказывать свое мнение открыто, каким бы оно ни было.

Процесс коммуникации с таким покупателем может растянуться, поэтому важно уметь моделировать разговор и постоянно возвращаться в конструктивное русло. Имейте про запас несколько предложений, чтобы можно было легко отказаться от одного варианта и выбрать альтернативный.

Задание 13.

Дайте рекомендации по взаимодействию с аналитическим типом клиентов

Ответ: Говорите медленно, рассудительно и спокойно. Будьте логичны и откажитесь от предвзятости. Хорошо, если вы можете привести какие-то цифры или конкретные примеры выгоды от приобретения вашего товара или услуги.

Задание 14.

Дайте рекомендации по взаимодействию с целеустремленным типом клиентов

Ответ: Говорите по существу и лаконично, придерживайтесь делового и уважительного тона. Будьте готовы отвечать на каверзные вопросы, потому что такой клиент может быть крайне недоверчивым и упертым. Так что сохраняйте спокойствие и уверенность в том, что предлагаете.

Задание 15.

Дайте рекомендации по взаимодействию с гармоничным типом клиентов

Ответ: Настройтесь на волну клиента, ведите себя дружелюбно и заинтересованно. Проявите искреннее желание помочь, задавайте вопросы и участвуйте в процессе принятия решения. Не давите, излишняя напористость навредит.

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации – дифференцированный зачета

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,5 и выше.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся получил оценки «отлично» и «хорошо», за 80% и более семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,0 до 4,4.
Удовлетворительно	Оценка удовлетворительно ставится, если обучающийся получил оценки «удовлетворительно», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 3,0 до 3,9.
Неудовлетворительно	Неудовлетворительно ставится, если студент получил оценки за менее чем 80% семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно 2,9 и ниже.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538219>

Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536950>

Саенко, Л. А. Психология делового общения : учебное пособие / Л. А. Саенко, Е. В. Смирнова, Т. В. Поштарева. — Ставрополь : СКСИ, 2023. — 190 с. — ISBN 978-5-6048118-7-0 - URL: <https://docs.sksi.ru/documents/Environment/ebs/43/Saenko,%20Smirnova%20Psihologiya%20delovogo%20obshcheniya.pdf>

Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540154>

8.2. Дополнительная литература

Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19130-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555991>

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431>



8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows
Microsoft Office Professional Plus 2019
Консультант-Плюс
Антивирус
Google Chrome
Яндекс.Браузер
PDF24 Creator

8.4. Профессиональные базы данных

Directory of OpenAccess Journals (DOAJ) - <https://doaj.org/>

8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Google - <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex - <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler - <http://www.rambler.ru>

8.6. Интернет-ресурсы

Портал психологических знаний - <http://psyjournals.ru>

Портал сетевой психологии «Псипортал» - <http://www.psy.piter.com/>

Психологический проект «Психея» - <http://www.psycheya.ru/>

Научная электронная библиотека - <https://rusneb.ru>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart - <https://www.iprbookshop.ru>

Открытый образовательный видеопортал UniverTV.ru - <http://univertv.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Электронная библиотечная система «СКСИ» - <https://www.sksi.ru/Environment/EbsSksi>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись.

Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к и практическим занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкпе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой

работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы обучающегося без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока, не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

– Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

– Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

– Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

– Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

– Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность опусок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

При подготовке к тесту не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

Методические указания по выполнению практических заданий

Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. При выполнении практических заданий следует руководствоваться следующими общими рекомендациями: для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную, выполнить задание письменно, подготовиться к защите своего варианта выполнения задания, продумать теоретически положения, на которые опирались в процессе выполнения задания.

Методические указания по подготовке к решению ситуационных задач

Ситуационные задачи - это задачи, позволяющие осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление - понимание - применение - анализ - синтез - оценка.

Специфика ситуационной задачи в том, что она носит ярко выраженный практикоориентированный и интегративный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание.

1. Вначале внимательно прочитайте всю информацию, изложенную в задаче, чтобы составить целостное представление о ситуации.

2. Еще раз внимательно прочитайте информацию. Выделите то, что кажется вам наиболее важными.

3. Постарайтесь сначала в устной форме охарактеризовать ситуацию. Определите, в чем ее суть, что имеет первостепенное значение, а что - второстепенное. Потом письменно зафиксируйте выводы.

4. Зафиксируйте все факты, которые относятся к этой проблеме, (и те, которые изложенные в ситуации, и те, которые вам известны из литературных источников и собственного опыта) в письменном виде. Так вы облегчите нахождение взаимосвязей между явлениями, которые описывает ситуация

5. Сформулируйте основные положения решения, которое, на ваш взгляд, необходимо принять относительно изложенной проблемы

6. Попытайтесь найти альтернативные варианты решения проблемы, если такие существуют

7. Разработайте перечень практических мероприятий по реализации вашего решения. Попробуйте определить достоверность достижения успеха в случае принятия предложенного вами решения

8. Изложите результаты решения задачи в письменной форме.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме дифференцированного зачета определяются на основании результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения.

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение семестра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность.

Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий. Требования к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины.

Цель промежуточной аттестации — проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценке подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение семестра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется сложившаяся у студента система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к студентам также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение семестра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения).

Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения занятий лекционного типа – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, компьютер;
- для проведения практических занятий - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, компьютер;
- для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, компьютер;
- для индивидуальных и групповых консультаций - учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, компьютер;
- для самостоятельной работы обучающихся - аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Организации.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.