

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

 Т.В. Поштарева


«25» мая 2021 г.





РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Психология делового общения в сервисе


Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы Социокультурный сервис
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2021

Разработана
Доктор пед. наук, профессор кафедры
СГД  Т.В. Поштарева

Согласована
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ
 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
от «25» мая 2021 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой  Т.В. Поштарева

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «25» мая 2021 г.
протокол № 9
Председатель УМК
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2021 г.

Содержание

	Стр.
1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.5. Самостоятельная работа	6
6. Образовательные технологии	6
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
8.1. Основная литература	7
8.2. Дополнительная литература	7
8.3. Программное обеспечение	7
8.4. Профессиональные базы данных	7
8.5. Информационные справочные системы	7
8.6. Интернет-ресурсы	8
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	8
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	17
Приложение к рабочей программе дисциплины	19
Дополнения и изменения к рабочей программе	

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 соглашений;
- 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>Управление человеческим капиталом</i>	<i>Технологии и организация гостиничных услуг</i>
<i>Инновации в социокультурном сервисе</i>	<i>Корпоративная культура и имидж организации</i>
<i>Управление качеством в социокультурном сервисе</i>	<i>Преддипломная практика</i>
<i>Организация туристской индустрии</i>	
<i>Психология</i>	
<i>Культура и стилистика деловой речи</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 ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса	Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе

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)	12,3	12,3
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)	2	2
– практические занятия (ПР)	6	6
– 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, виды и уровни общения.	Определение общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Структура общения. Виды общения: по функциям – социально-ориентированное, предметно-ориентированное, лично-ориентированное, по средствам – вербальное и невербальное. Коммуникативный стиль личности. Значение общения. Уровни общения: примитивный, стандартизированный, манипулятивный, игровой, деловой, духовный, конвенциональный. Формирование первого впечатления.
Тема 2.	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	Понятие делового общения. Виды делового общения по характеру взаимодействия: прямое и косвенное. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, публичные выступления и др. Деловое общение как искусство принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения. Этапы коммуникативного процесса. Общие принципы установления быстрого контакта. Понятие протокола и его виды (деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.). Протокольные мероприятия.
Тема 3.	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	Модели поведения. Этикет и культура поведения делового человека. Понятие этики делового общения. Основные принципы этики делового общения. Шесть основных заповедей делового этикета. Визитки. Основы тайм менеджмента в деловом общении
Тема 4.	Техники и приемы делового общения	Психологические приемы влияния на партнера. Выслушивание партнера как психологический прием. Законы аргументации и убеждения. Техники и этапы ведения беседы, делового совещания, переговоров, собрания и др. Кодекс поведения в конфликтной ситуации». Культура общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Составление резюме.
Тема 5.	Деловое общение как речевая коммуникация.	Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Тезаурус делового человека. Основы устного общения. Законы публичной речи. Воздействие на аудиторию. Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность.
Тема 6.	Формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия	Наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия. Особенности применения данных форм. Условия применения.

5.2. Структура дисциплины

ОФО

№	Раздел дисциплины и тема	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Цели, функции, виды и уровни общения.	14	2	-			12
2	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	22	4	2	-		16
3	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	22	2	2	2		16
4	Техники и приемы делового общения	22	4	-	2		16
5	Деловое общение как речевая коммуникация	26	4	2	4		16
6	Формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия	26	4	2	4		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, виды и уровни общения.	20	2	-	-		18
2	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	20	2	-	-		18
3	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	20	-	-	2		18

4	Техники и приемы делового общения	20	-	2	-		18
5	Деловое общение как речевая коммуникация	20	-	-	2		18
6	Формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия	20	-	-	2		18
Промежуточная аттестация		4					
Групповые консультации							
<i>Общий объем</i>		<i>144</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>6</i>		<i>128</i>

5.3. Занятия семинарского типа

ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	2.	С	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	2
2.	3.	С/ПР	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	2/2
3.	4.	ПР	Техники и приемы делового общения	2
4.	5.	С/ПР	Деловое общение как речевая коммуникация	2/4
5.	6	С/ПР	Формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия	2/4
Общий объем				8/12

ЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	3.	ПР	Нормы и правила профессионального поведения и этикета	2
2.	4.	С	Техники и приемы делового общения	2
3.	5	ПР	Деловое общение как речевая коммуникация	2
4.	6.	ПР	Формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия	2
Общий объем				2/6

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 Microsoft PowerPoint, 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

5	ПР	Практические задания	2	2
6	ПР	Ситуационные задачи	2	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
5	ПР	Подготовка публичного выступления	2	2

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451051>.

2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452517>.

8.2. Дополнительная литература

1. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455429>

2. 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, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454622>

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455216>

4. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705>

Специализированные периодические издания

- Ученые записки ИМЭИ. [Электронный ресурс] – М., 2011 – 2016. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/44321.html>

- Педагогика и психология образования. [Электронный ресурс] – М., 2015 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/70186.html>

- Akademická psychologie. [Электронный ресурс] – Прага, 2018. – №№ 1-4. – Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/83776.html>

- Вестник Российского университета дружбы народов. Сер. Психология и педагогика. [Электронный ресурс] – М., Изд-во Российский университет дружбы народов. – 2018. - №№ 1-2. - Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/79138.html>

- Вестник научного общества студентов, аспирантов и молодых ученых. [Электронный ресурс] - Комсомольск-на-Амуре, 2013 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/46376.html>

- Педагогика и психология образования. [Электронный ресурс] – М., 2015 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/70186.html>

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows, Консультант плюс, Microsoft Office 2007 Standard

8.4. Профессиональные базы данных

База данных Scopus - <http://elsevierscience.ru/products/scopus/>

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

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

Поисковые системы

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://accounts.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

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

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/rcis>

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

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Материалы учебно-методического обеспечения самостоятельной работы приведены в методических указаниях к самостоятельной работе студентов.

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, обучающийся готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Обучающийся должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

На первом занятии преподаватель доводит до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацеливает их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом по данному направлению подготовки и рабочей программой по дисциплине.

Методические указания по ведению конспектов лекций и работе с ними

Конспект — это краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача обучающегося 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 записок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами – Федеральным государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

Алгоритм составления конспекта:

- Определите цель составления конспекта.
- Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
- Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.
- Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
- В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
- Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

- Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").
- Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров обучающийся закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обобщивал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом обучающийся может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В-третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

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 хотя бы однажды 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 вкюпе 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 выполнению практических заданий

Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

Практико-ориентированные задачи выступают средством формирования у обучающихся системы интегрированных умений и навыков, необходимых для освоения профессиональных компетенций. Это могут быть ситуации, требующие применения умений и навыков, специфичных для профессии, личностно-ориентированных ситуаций (нахождение нестандартного способа решения).

- профессиональные задачи: выступают средством формирования у студентов умений определять, разрабатывать и применять оптимальные методы решения профессиональных задач. Они строятся на основе ситуаций, возникающих на различных уровнях осуществления практики и формулируются в виде производственных поручений (заданий).

Задачное обучение способно обеспечить целенаправленное, поэтапное формирование и контроль сформированности необходимых профессиональных компетенций.

Инструктаж к заданиям.

Инструктаж необходим для того, чтобы помочь студентам осмыслить содержание задания, требования учебной задачи.

Инструктаж может быть вводным, текущим, индивидуальным, групповым, фронтальным, подробным, свёрнутым и т.д.

Вводный фронтальный инструктаж проводится для разъяснения цели работы, преподаватель обращает внимание на те конечные результаты, к которым должны прийти студенты.

В тех случаях, когда предполагается новое задание, вводный инструктаж помогает связать выдвинутую задачу с имеющимися у студентов опорными знаниями, опытом или действиями, усвоенными ранее.

Полнота устного инструктирования зависит от этапа обучения. На начальном этапе оно более подробное. Вводный инструктаж при выполнении лабораторных и практических работ включает объяснение задания (что делать?), порядок его выполнения (как делать?), показ и выполнение приёмов (почему так делать?).

Письменные инструкции необходимы в тех самостоятельных работах, которые требуют строгой последовательности выполнения. Письменная инструкция представляет собой учебный алгоритм, руководствуясь которым студент решает задачу по строго намеченному пути, не допуская произвольных шагов.

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 обучающихся 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 указания по изучению специальной методической литературы и анализа научных источников

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм: медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного; выделить ключевые слова в тексте; постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Методические указания по подготовке к решению ситуационных задач (кейсов):

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс-задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Методика решения кейсов

1. Понимание задачи

Одно из ваших первых обязательных действий – понять, что от вас требуется:

- усвоение какой учебной темы предполагает решение кейса;
- какого рода требуется результат;
- должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;

- если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;
- какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;
- сколько времени вы должны работать с кейсом?

2. Просмотр кейса

После того как вы узнали, каких действий от вас ждут, вы должны "почувствовать" ситуацию кейса:

- просмотрите его содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;
- если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;
- после этого прочтите кейс медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем

При просмотре кейса вам необходимо:

- структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;
- определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации. Из них вы сможете построить систему взаимосвязанных проблем, которые сделали ситуацию заслуживающей анализа;
- рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;
- опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведением воспитателя, родителя, или ребёнка), ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему?

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?

Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие "пространство решения"?

4. Диагностическая стадия

Диагностическая стадия – одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

- вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

- вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды. Таким образом, вы сможете создать матрицу основных вопросов и связанных с ними проблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого "уровня".

- изучите обстоятельства возникновения ситуации;

- не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержку вашего диагноза.

- отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений и ставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены в правильности своих представлений и до какой степени их правильность важна для вашего диагноза.

5. Формулировка проблем

На этой стадии очень полезно письменно сформулировать ваше восприятие основных проблем.

Формулировка проблем окажется базисной точкой для последующих обсуждений:

- при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность, используя следующие критерии: важность – что произойдет, если эта проблема не будет решена;

- срочность – как быстро нужно решить эту проблему;

- иерархическое положение – до какой степени эта проблема является причиной других проблем;

- разрешимость – можете ли вы сделать что-либо для ее решения.

6. Выбор критериев решения проблемы

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с профессиональной культурой воспитателя, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также проблемы воспитания (обучения, развития) ребёнка, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

7. Генерирование альтернатив

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы

должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

9. Презентация ваших выводов

Методические указания 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 описок 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 или даже экзамену 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 подготовке презентаций:

Творческое задание (презентация) – частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой форме.

В качестве критериев могут быть выбраны:

- актуальность темы;
- соответствие содержания работы выбранной тематике;
- соответствие содержания и оформления работы установленным требованиям;
- обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи;
- новизна полученных данных;
- личный вклад студента;
- возможности практического использования полученных данных.

1. Общие положения

Цель: конкретизировать знания и умения по изучаемой дисциплине, расширить кругозор студентов, изучить разделы курса, которые не рассматриваются в ходе аудиторных занятий.

Задачи:

- приобретение новых знаний;
- развитие умений систематизировать, обобщать и логично представлять изученный материал по исследуемым проблемам;
- совершенствование навыков работы по созданию презентаций PowerPoint.

2. Правила выполнения творческого задания

Работа представляется на диске в версии Office2010. Выполненная презентация после предварительной проверки обязательно защищается.

3. Требования к оформлению творческого задания

1. Диск с работой должен быть подписан (Ф.И.О., направление подготовки, группа).
2. На первом слайде (титальном) необходимо указать тему работы.
3. На втором слайде презентации – план содержания.
4. Последний слайд – сведения об авторе.

4. Содержание творческого задания

1. Творческое задание включает в себя 12-15 слайдов любого оформления.
2. Поместить на слайды 3-4 сканированных изображения.
3. Разместить согласно тексту картинки или диаграммы.
4. Использовать текстовые и звуковые эффекты, анимацию при переходах слайдов (по выбору).
5. Возможно наличие в работе видеофайлов.

Методические указания по изучению специальной методической литературы и анализа научных источников

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм: медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного; выделить ключевые слова в тексте; постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания 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 ошибок 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 или даже экзамену 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, позволяя более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

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 триместра. 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 триместра.

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 триместра. 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

Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система – <http://www.iprbookshop.ru/> <https://urait.ru>).

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.

Приложение к рабочей программе дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ по дисциплине «Психология делового общения в сервисе»

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ПК-1. Способен организовать сервисную деятельность	ПК-1.2. Осуществляет привлечение клиентов на предприятия социокультурного сервиса	Знает методы ведения деловых переговоров, методы эффективных публичных выступлений и презентаций	Устный опрос (вопрос № 1-23); Практические задания (№ 3,4) Тест	Контрольный вопрос (№4-6, 9,15,16, 17)
ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия социокультурного сервиса	ПК-2.1. Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами предприятия социокультурного сервиса	Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия	практические задания (№5); Ситуационные задачи (№ 7,8,9)	Ситуационная задача(№7-9)
		Владеет навыками деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	практические задания (№ 4) Ситуационные задачи (№ 1,2,3,4,5,6)	Ситуационная задача (№ 1-6)
Знания, умения, навыки ПК 1 (1.2), ПК-2 (2.1)				Дифференцированный зачет

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. 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 п.3. Фонда 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 п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий/кейса

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями/кейсами. Время решения кейса указано в самом бланке. 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 п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет – это форма промежуточной аттестации, задачей которой является комплексная оценка уровня 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	Контрольный вопрос — это средство контроля усвоения учебного материала дисциплины. 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.
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 п. 3. Фонда 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».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых тестовых заданий

1. Потребность в общении:
 - a) врожденная
 - b) приобретенная
 - c) биологически обусловленная
 - d) ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
 - a) ореола
 - b) первичности
 - c) стереотипа
 - d) новизны
3. Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
4. Психологическая позиция “Ребенка” в общении - это:
 - a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
5. Способ убеждения партнёра – это:
 - a) аттракция
 - b) апелляция
 - c) аргументация
 - d) ассертивность
6. Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:

- a) игровой
 - b) манипулятивный
 - c) стандартизированный
 - d) конвенциональный
8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
- a) пунктуальности
 - b) правильного выбора места проведения беседы
 - c) интерьера помещения
 - d) установления контакта с партнером
 - e) первых фраз во время беседы
 - f) использование обращения по имени
 - g) все ответы верны
 - h) все ответы неверны
9. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
- a) принуждение
 - b) понимание
 - c) заинтересованность
10. Психологические роли, которые исполняют партнёры во время деловых переговоров:
- a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
11. Эффективность общения определяется:
- a) правильно выбранной дистанцией
 - b) умением владеть эмоциями
 - c) интонацией и содержанием речи
 - d) все ответы верны
12. Коммуникативные способности:
- a) врожденные
 - b) приобретенные
 - c) биологически обусловленные
 - d) ни один из ответов неверен
13. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:
- a) стереотипизацией
 - b) идентификацией
 - c) рефлексией
 - d) каузальной атрибуцией
14. Прекращение общения происходит на этапе:
- a) взаимоинформирования
 - b) взаимоотключения
 - c) взаимонаправленности
 - d) взаимоотражения
15. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:
- a) игровой
 - b) духовный
 - c) стандартизированный
 - d) конвенциональный
16. Compliment оценивает:
- a) реальные (объективные) достоинства собеседника
 - b) незначительное преувеличение достоинств собеседника
17. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:
- a) полемика
 - b) дебаты
 - c) диспут
 - d) дискуссия
18. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:
- a) игровой
 - b) деловой
 - c) стандартизированный
 - d) примитивный
19. В невербальной коммуникации реализуется:

- a) перцептивная функция
 - b) коммуникативная функция
 - c) интерактивная функция
 - d) ни один из ответов неверен
20. В вербальной коммуникации реализуется:
- a) перцептивная функция
 - b) коммуникативная функция
 - c) интерактивная функция
 - d) ни один из ответов неверен
21. Выбор психологической роли определяется:
- a) социальным положением
 - b) поведением человека
 - c) ситуацией общения
 - d) ни один из ответов неверен
22. Психологическая позиция “Родителя” в общении - это:
- a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
23. Психологическая позиция “Взрослого” в общении - это:
- a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
24. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:
- a) полемика
 - b) дебаты
 - c) диспут
 - d) дискуссия
25. Самый результативный уровень общения
- a) игровой
 - b) деловой
 - c) стандартизированный
 - d) примитивный
26. Общение - это
- a) состояние
 - b) процесс
 - c) свойство
 - d) качество
27. Выбор дистанции зависит от:
- a) настроения
 - b) характера человека
 - c) ситуации общения
 - d) ни один из ответов неверен
28. Успех общения достигается, если человек:
- a) имеет желание или цели общения
 - b) владеет информацией
 - c) имеет навыки общения
 - d) все ответы верны
29. Психологическая роль, которая исполняется при общении с коллегами по работе
- a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
30. Обмен информацией происходит на этапе:
- a) взаимоинформирования
 - b) взаимоотключения
 - c) взаимонаправленности
 - d) взаимоотражения
31. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
- a) этические нормы и правила
 - b) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

- c) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
 - d) все позиции верны
 - e) все позиции неверны
32. Аргументы применяют с целью:
- a) защиты своих взглядов и намерений
 - b) доказательства своего превосходства
 - c) уговоров партнера что-либо сделать
33. Определите последовательность этапов деловой беседы:
- a) аргументирование выдвигаемых положений
 - b) начало беседы
 - c) принятие решения
 - d) завершение беседы
 - e) информирование партнёров
34. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы.

Укажите лишнее

- a) Скатертью дорога
- b) У вас прекрасный вкус
- c) Какой вы добрый человек
- d) Вы такой хороший специалист

35. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:

- a) Это кто?
- b) Вас слушают!
- c) Да!
- d) Алло!

36. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

- a) «Компания «Спасские ворота», добрый день!»
- b) «Да» «Слушаю вас»
- c) «Говорите»

37. Первый вручает свою визитную карточку...

- a) Старший по должности
- b) Младший по должности

38. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:

- a) в устной форме наедине с подчиненным
- b) по телефону
- c) в письменной форме
- d) в устной форме в присутствии коллег

39. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей - это социальная

40. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)

- a) эффект первого впечатления (установки)
- b) эффект контраста
- c) эффект ореола
- d) эффект повального увлечения
- e) эффект первичности и новизны
- f) эффект стереотипизации

41. Социальная роль всегда несет на себе печать:

- a) общественной оценки
- b) экономической стабильности
- c) межличностных отношений

42. Уязвимые места в каком-либо канале коммуникации - это:

- a) коммуникативные барьеры
- b) аксиальный коммуникативный процесс
- c) социальная ориентация

43. Какие типы информации могут исходить от коммуникатора? (несколько ответов)

- a) побудительная
- b) знаковая
- c) беззнаковая
- d) констатирующая

44. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Суть процесса - взаимное информирование и совместное постижение предмета.

45. Согласие каждой стороны в равной мере отступить от своей прежней позиции с целью их сближения - это

- a) компромисс
 - b) солидарность
 - c) кооперация
 - d) договоренность
46. Наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях - это
- a) разногласие
 - b) конфликт
 - c) конкуренция
 - d) кооперация
47. Какие 6 основных эмоций наиболее часто выражаются у человека при помощи мимических средств? (несколько ответов)
- a) тоска
 - b) страх
 - c) разочарование
 - d) грусть
 - e) радость
 - f) гнев
 - g) отвращение
 - h) удивление
 - i) сомнение
48. Кто первый изучал выражение эмоций у человека и животных?
- a) А. Пиз
 - b) М. Аргайл
 - c) Ч. Дарвин
49. Организация взаимодействия между общающимися индивидами - это
- a) интерактивная сторона общения
 - b) коммуникативная сторона общения
 - c) перцептивная сторона общения
50. Кто автор цитаты: "Общение - это единственная роскошь, которая есть у человека"?
- a) З. Фрейд
 - b) А. Толстой
 - c) А. Сент-Экзюпери
51. Сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого, - это
- a) кодирование
 - b) ответная реакция
 - c) обратная связь
 - d) критика
52. Тенденция переносить предварительно полученную благоприятную или неблагоприятную информацию о каком-либо человеке на реальное его восприятие - это
- a) эффект ореола
 - b) эффект стереотипизации
 - c) эффект контраста
 - d) эффект установки
53. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы (несколько ответов)
- a) жесты
 - b) человеческую речь
 - c) пантомиму
 - d) мимику
 - e) естественный звуковой язык
54. Согласно теории Э. Холла, социальное расстояние приближения человека к партнеру - это
- a) 45-120 см
 - b) 120-400 см
 - c) 0-45 см
 - d) 400-7500 см
55. Что входит в структуру общения? (несколько ответов)
- a) социальная перцепция
 - b) коммуникация
 - c) интеракция
 - d) детерминация
 - e) социодинамика
56. Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией - это
- a) деловые переговоры

- b) деловое совещание
- c) деловая беседа
- d) публичное выступление
- e) дискуссия

57. Золотое правило этики делового общения: "Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель" - относится к

- a) этике делового общения "сверху-вниз"
- b) этике делового общения "снизу-вверх"
- c) этике делового общения "по горизонтали"

58. Жесты, мимика и пантомимика — это средства общения:

- a) оптико-кинетические
- b) паралингвистические
- c) экстралингвистические
- d) пространственно-временные

59. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:

- a) оптико-кинетическим
- b) паралингвистическим
- c) экстралингвистическим
- d) пространственно-временным

60. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:

- a) демократическом
- b) авторитарном
- c) либеральном
- d) попустительском

Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

3.2. Перечень типовых практических заданий

Задание 1.

Изучите требования к составлению резюме для работодателя по любым источникам. Составьте резюме о себе, используя следующую схему:

Личные сведения:

Ф.И.О.

возраст (год рождения)

семейное положение

адрес, телефон

Образование (в обратном хронологическом порядке)

год окончания, название учебного заведения, специальность, квалификация

Дополнительное образование (если есть и необходимо для требуемой должности)

Опыт работы (в обратном хронологическом порядке)

год, название организации, должность, основные обязанности

Дополнительные сведения (владение иностранными языками, навыки работы на компьютере и программное обеспечение, которым владеете, общественная деятельность, наличие водительских прав)

О себе: интересы, личностные качества.

Задание 2.«Приоритеты»

Вспомнить всё, чем занимался за прошедшие сутки. По минутам. В сумме должно получиться 24 часа. Дальше надо распределить дела по приоритетам. И рассчитать, какое время в сутках у вас потрачено на действительно важные дела, а какое время мы потратили впустую.

Задание 3.

Построение публичного выступления продолжительностью до 10 минут по любой теме.

Цель данного задания – подготовить эмоционально яркую, убедительную речь, соблюдая правила построения публичного выступления с максимально большим количеством риторических приемов и фигур. А также демонстрируя умение устанавливать и поддерживать контакты с аудиторией /илиобеспечивающие успешную работу в коллективе.

Задание 4.

Составьте сравнительную таблицу, отражающую виды делового общения (например, деловые переговоры, публичное выступление, презентация, совещание и пр.) и их характеристики.

Задание 5.

Главный инструмент для руководителя, который хочет «включить мозги» своих сотрудников, это эффективные вопросы. Прочитайте предложенные вопросы и укажите какие вопросы действительно работают (являются эффективными (коучинговыми) или неэффективными вопросами:

..... вопросы вопросы
<ul style="list-style-type: none"> • Открытые, подразумевают множество ответов. • Помогающие людям думать шире и глубже, идти дальше. • Позволяющие прояснить картину мира собеседника. • Направленные в будущее. • Снижающие вероятность навязывания собеседнику своего мнения. • Начинающиеся с вопросительных слов: <i>Что? Сколько? Когда? Кто? Как? Какие? Каким образом?</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Закрытые - ответы «да» или «нет» оставляют в рамках своих гипотез и догадок. • Наводящие - содержат в себе ответ, демонстрируют то, что знает руководитель, а не то, что действительно понимает сотрудник. • Оценочные - содержат в себе критику, ограничивают возможности развития, снижают мотивацию. • Начинающиеся с «Почему?» - побуждают оправдываться.

Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечают установленным требованиям.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечают установленным требованиям.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечают установленным требованиям.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

3.3. Перечень типовых ситуационных задач (кейсов)

Задача 1.

1. Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. Вы:

- а) поздороваетесь с каждым за руку;
- б) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;

- в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
 - г) кивнете всем.
2. **Садясь в такси, Вы:**
- а) приветствуете шофера первым;
 - б) сразу указываете адрес.
3. **Сидящие за столом в ресторане, кафе приветствуют знакомых:**
- а) выражая радость вслух;
 - б) помахав приветственно рукой;
 - в) кивком головы.
4. **Кланяясь женщине издали, сидящий мужчина:**
- а) встает;
 - б) привстает;
 - в) делает это сидя, но глубоким поклоном.
5. **Представляются:**
- а) старший — младшему;
 - б) младший — старшему;
 - в) мужчина — женщине;
 - г) женщина — мужчине;
 - д) человек с более высоким положением — человеку с более низким положением;
 - е) обратное к д).
6. **Протягивает руку для пожатия (а, б, в, г, д, е — те же, что и в предыдущем, вопросе).**
7. **В каком порядке происходит приветствие супружеских пар?**
8. **Один подходит ко второму. Кто приветствует первым?**
- а) тот, кто стоит;
 - б) тот, кто подходит.
9. **В коридоре женщина обогнала сослуживца. Кто первый приветствует?**
- а) она;
 - б) он.
10. **Кто первый из женщин здоровается со знакомой?**
- а) идущая с мужчиной;
 - б) идущая одна;
 - в) идущая с подругой.
11. **Кто должен первым приветствовать при встрече?**
- а) подчиненная;
 - б) начальник (мужчина).
12. **Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?**
- а) мужчины;
 - б) женщина.
13. **Где принято (не принято) целовать руку женщины?**
14. **Кому принято целовать руку?**
- а) незамужней женщине;
 - б) замужней женщине;
 - в) любой женщине.
15. **Целуя руку женщине, мужчина должен:**
- а) наклониться к руке;
 - б) поднять руку к своим губам;
 - в) среднее между (а) и (б).
16. **Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых, мужчин?**
- а) обязательно;
 - б) необязательно.
17. **Должен ли мужчина снимать перчатку для рукопожатия? А женщина?**
- а) должен;
 - б) не должен.
18. **Кто первый подает руку:**
- а) незамужняя женщина — замужней;
 - б) наоборот.
19. **Кому из гостей обязательно должна пожать руку хозяйка?**
20. **Как Вы дадите знать о себе, встречая в аэропорту, на вокзале незнакомых Вам членов делегации?**

Задача 2. Приглашение.

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Вопросы и задания:

1. Посоветуйте, как мне быть?
2. Предложите варианты способов деловых и межличностных коммуникаций.

Задача 3. Прием по личным вопросам

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей.

Вопросы и задания:

1. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?
2. Предложите содержание/направления диалога с работником, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.
3. Какие средства/методы/способы вы можете предложить для установки деловых и межличностных коммуникаций в трудовом коллективе? Приведите пример.

Задача 4. «Телефонное профессиональное общение»

Дайте развернутый ответ на вопрос: какие нарушения деловой этики здесь присутствуют? Также предложите содержание диалога, позволяющего осуществить обмен информацией и продемонстрировать навыки коммуникации. Оцените диалог по служебному телефону:

- Да.
- Здравствуйте!
- Да!
- Это Таня?
- Да.
- Это Саша Скворцов. Так мы вечером встречаемся, как договорились?
- Это не Таня, это Валя.
- Но я же спрашивал Таню.
- Ну, значит, я не поняла. А Таня сегодня не работает.

Задание 5. Опоздание.

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как Вы начнете беседу (диалогическое общение) при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Ответ обоснуйте.

Задание 6. Производственное совещание

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, работник Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как Вы будете реагировать на выступление Костина? Смоделируйте возможный диалог на совещании.

Задание 7. Наставничество

Перед Вами несколько ситуаций. Определите в какой ситуации (ее номер) надо использовать наставничество, а в какой категорически не стоит. Ответ обоснуйте.

1. Если пришел новый сотрудник или стажер.
2. Стандарт знаний, принятый в компании или другими словами, то, что должен знать/уметь продавец-консультант по окончании испытательного срока.
3. Если Вы принимали сотрудника, то отзыв, который составляете Вы совместно с наставником, должен помочь Вам принять более взвешенное решение по судьбе стажера. Если процесс заполнения отзыва, является лишь формальностью, то лучше его не заводить вообще.
4. Если Вам необходимо срочно открыть магазин, и Вы готовы мириться (надеюсь, только непродолжительное время) с отсутствием четких знаний.
5. Если Вы испытываете дефицит персонала по данной позиции, и берете тех, кто есть — то ... обязательно использовать, т.к. Вам необходимо удерживать и развивать персонал! На это уйдет больше времени, но зато при необходимой мотивации с Вашей и их стороны, позитивные результаты обязательно будут!

Задание-упражнение 8. Коучинговые вопросы

«Сейчас мы потренируемся задавать эффективные коучинговые вопросы. Представьте, что к вам приходит сотрудник и говорит ту фразу, которую вы прочитаете на карточке. Ваша задача – переключить внимание сотрудника с проблемы на цель. Я выдам вам стопку карточек, каждый из вас будет вытаскивать одну карточку, зачитывать ее вслух и в ответ формулировать эффективный вопрос или несколько вопросов. Другие участники также могут добавлять свои варианты вопросов. Затем передаете стопку с карточками следующему участнику по кругу».

Пример вариантов вопросов:

Слова сотрудника (карточка)	Неэффективные фразы руководителя (варианты)	Эффективные вопросы руководителя (варианты)
<i>Я не знаю, как составить этот отчет.</i>	Почему не знаешь? Как можно обращаться с таким вопросом ко мне? Иди и узнай у компетентных коллег.	Что самое главное в составлении отчета? Для чего/кого этот отчет?
<i>У меня не получится убедить их.</i>	С чего ты взял? И что теперь делать? А ты попробуй!	Для чего тебе убеждать их? Что изменится, когда ты их убедишь? Представь: ты их уже убедил, что ты делаешь? Что чувствуешь? Какие способности тебе потребуются для того, чтобы их убедить?
<i>А почему я, а не Василиса Петровна?</i>	А почему бы и нет? А что я Василисе Петровне скажу? Потому что я решил так. Потому что тогда была Василиса Петровна, а теперь твоя очередь.	Как ты сам оцениваешь свои силы? Что тебе необходимо для решения этой задачи? Какие ресурсы тебе нужно добавить, чтобы ты смог решить эту задачу сам?
<i>Я никогда этого не делал!</i>	Разве? Вот и попробуешь, новичкам везет!	Что тебя смущает? Какие навыки тебе могут пригодиться? Какие возможности откроются перед тобой, когда ты освоишь это?
<i>Я не успею, может Вы поможете?</i>	Почему не успеешь? Значит не умеешь расставлять приоритеты. Это твое дело, ты его и делай.	Каков план твоих действий? Как ты можешь ускориться? Как еще? В чем необходима моя помощь?
<i>В голову ничего не идет по поводу этой презентации. Подскажите, пожалуйста, как быть?</i>	Нужно изучить материал, потом написать речь... Ты ведь профессионал?	Какова цель твоей презентации? Что ты хочешь донести до аудитории? Что они должны сделать после твоей презентации?
<i>Наша бонусная программа мне понятна, а вот как это объяснить клиентам?</i>	А ты инструкцию читал? А как же другие понимают?	Что даст тебе умение объяснять это? Расскажи, как ты это понимаешь сам? А какие выгоды получают от этого клиенты?
<i>У меня завтра встреча с клиентом, что говорить?</i>	Почему ты до сих пор не подготовился к встрече с клиентом?	Что ты хочешь от завтрашней встречи? Какой ты видишь итог завтрашней встречи?
<i>Подскажите, если я сделаю так, это будет верно?</i>	И это все, что ты умеешь?	А как ты сам думаешь? Как ты узнаешь, что это решение будет верным?
<i>Клиент хочет</i>	Когда клиент хочет написать	Почему это важно для тебя? Как бы

<i>написать жалобу на нас! Что делать?</i>	жалобу, что мы делаем?	ты поступил на моем месте? А на месте клиента в этой ситуации? Какого результата на самом деле хочет клиент? Что ты намерен сделать?
<i>Поставщик требует скидку в 30%, что ему ответить?</i>	Что за нелепый вопрос? А ты сам разве не знаешь?	К чему приведет удовлетворение этого требования для нас? А для клиента? Какие варианты решения ты видишь?
<i>Какая-то тупиковая ситуация, не знаю, как поступить.</i>	Ты ничего не путаешь? Тупиковых ситуаций не бывает. Надо собрать все данные, проанализировать ...	Как ты хочешь, чтобы ситуация разрешилась? Какова твоя цель в этой ситуации? Что дает тебе эта ситуация?
<i>Вы же понимаете, работать с бумагами – это не мое!</i>	Почему ты игнорируешь работу с документами? А это справедливо, что другие за тебя работают?	Как ты можешь заинтересовать себя в работе с документами? Что ценного для себя ты можешь извлечь из этой ситуации? Развития каких способностей потребует от тебя работа с документами?

Задание 9. «Делегирование задач»

Крупная оптово-розничная торговая компания «Ложки и вилки», сфера деятельности — товары для дома. Недавно в компанию был принят новый руководитель отдела маркетинга Иван Петрович Самоделкин. В его подчинении 3 человека: Петр Лентяев, Надя Стрелкина, Игорь Прогулин. Предыдущий руководитель проработал в компании 2 года и имел сильный личный авторитет среди сотрудников. Они очень сожалели о его уходе, новый начальник гораздо моложе предыдущего и еще не завоевал авторитет среди своих подчиненных. В связи с этим сотрудники периодически формально относятся к выполнению поставленных задач, в некоторых случаях даже пытаются их игнорировать, оттягивая сроки выполнения.

Далее будет описана типичная ситуация в отделе. Ваша задача — предложить варианты решения и ответить на вопросы. Время выполнения — 15 минут.

Самоделкину на неделю была поставлена задача — провести анализ новинок на рынке; анализ ассортимента компании; подготовить презентацию коммерческого предложения для VIP-клиента; завести новую ассортиментную матрицу. Эти задачи Самоделкин сначала отдал Игорю Прогулину, но, так как тот через некоторое время заболел, он перенаправил их Петру Лентяеву.

Срок предоставления руководству отчета по задачам истекает завтра в 11:00. На данный момент — 17:00, рабочий день заканчивается в 18:00.

Самоделкин заходит узнать к Лентяеву, как обстоят дела с отчетами.

Лентяев сидит в Интернете, периодически заглядывая в небрежно раскиданные по столу документы, никакой реакции на появление начальника. Самоделкин, замешкавшись, обращается к сотруднику с вежливой просьбой предоставить работу: «Пожалуйста», «Не могли бы Вы...». Лентяев обещает представить отчет и презентацию на следующий день утром, в 9:00. Самоделкин спрашивает, чем он сейчас занимается. Лентяев говорит, что у него есть несколько несложных задач, но чрезвычайно важных и срочных. Самоделкин спрашивает, что это за задачи. Лентяев сухо отвечает, что они имеют некоторое отношение к отчетам, и снова поворачивается к монитору. Самоделкин неуверенно стоит у двери. Через минуту начальник удаляется и говорит о том, что он рассчитывает на него и завтра в 9:00 ждет его с отчетами по задачам.

Утро следующего дня. 9:00. Самоделкин ждет Лентяева, тот опаздывает и только в 9:30 появляется у начальника. Самоделкин нервничает и просит показать отчеты, рассчитывая, что работа будет сделана без ошибок и ее можно сразу отдать руководству.

В разговоре с Лентяевым выясняется, что: 1) задача сделана правильно; 2) частично правильно; 3) сделана не до конца и неправильно.

Самоделкин начинает нервничать и просит Лентяева объяснить, почему работа сделана неправильно, ведь тот до того выполнял подобную работу. Лентяев пожимает плечами. Самоделкин суетится и начинает судорожно доделывать отчеты самостоятельно.

Критерии и шкала оценки выполнения ситуационной задачи (кейса)

Оценка за кейс выставляется по четырёхбалльной шкале.

Оценка	Критерии
Отлично	Кейс–задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся (еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.
Хорошо	кейс–задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающиеся (йся) не приводят (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
Удовлетворительно	кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.
Неудовлетворительно	кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

3.4. Перечень вопросов к устному опросу

1. Понятие об общении, его функция и виды.
2. Невербальные особенности в процессе делового общения.
3. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
4. Деловое общение, его виды и формы.
5. Деловая беседа. Этапы и правила.
6. Деловое совещание. Этапы и особенности.
7. Культура общения по телефону.
8. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
9. Психологические приёмы публичного выступления.
10. Культура речи делового человека.
11. Спор, его виды, психологические особенности. Психологические приёмы убеждения в споре.
12. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
13. Барьеры, возникающие в общении.
14. Этика и этикет в деловом общении.
15. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.
16. Особенности публичной речи и презентаций.
17. Требования к подготовке презентаций.

18. Особенности протокольных мероприятий
19. Работа с деловой корреспонденцией.
20. Основы тайм менеджмента в деловом общении
21. Визитки. Виды и требования к ним.
22. Особенности социального взаимодействия в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности.
23. Формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия.

Критерии и шкала оценки ответов при устном опросе

Оценка	Характеристики ответа
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных категорий общения и взаимодействия, специфики делового общения для эффективного профессионального и межличностного взаимодействия; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем делового общения 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	Хорошо 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 удовлетворительном 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; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание основ психологии делового общения; в ответе допущен 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 задания для промежуточной аттестации

3.5. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Понятие об общении, его функциях и видах.
2. Невербальные особенности в процессе делового общения.
3. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
4. Деловое общение, его виды и формы.
5. Деловая беседа. Этапы и правила.
6. Деловое совещание. Этапы и особенности.
7. Культура общения по телефону.
8. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
9. Психологические приёмы публичного выступления.
10. Культура речи делового человека.
11. Спор, его виды, психологические особенности. Психологические приёмы убеждения в споре.
12. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
13. Барьеры, возникающие в общении.
14. Этика и этикет в деловом общении.
15. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.
16. Особенности публичной речи и презентаций.
17. Требования к подготовке презентаций.
18. Особенности протокольных мероприятий
19. Работа с деловой корреспонденцией.
20. Основы тайм менеджмента в деловом общении

21. Визитки. Виды и требования к ним.
22. Особенности социального взаимодействия в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности.
23. Формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников сервисного предприятия.
24. Особенности и условия делегирования полномочий.
25. Наставничество. Особенности и условия применения.
26. Коучинг. Особенности коучинговых вопросов.

Ситуационные задачи представлены в п.3.3

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - дифференцированный зачет

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.