

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ

по дисциплине «Деловые коммуникации»

для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) «Сервисная экономика»

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование универсальных (УК-3, УК-4) компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Основная цель курса «Деловые коммуникации» заключается в изучении теоретических основ психологии делового общения, коммуникативных техники и технологии делового общения в сервисе, способностей к коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Задачами освоения дисциплины являются: дать студентам представление об основных сторонах делового общения (коммуникативной, перцептивной, интерактивной); раскрыть особенности ораторского искусства и полемического мастерства; рассмотреть особенности коммуникации специалиста в коллективе, с руководителем, сформировать способность работать в команде; сформировать навыки эффективного делового общения в сфере сервиса для организации эффективного процесса обслуживания потребителей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи;
- применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, а также умея предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации; обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта;
- владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на занятии студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На занятии можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на занятии, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

- словарь терминов,
- графики с комментариями,
- формулы с комментариями и примерами,
- структурно-логические схемы,
- развернутые планы ответов на вопросы темы,
- аннотации статей по теме занятия (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к зачету в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
 - Определение задач и целей занятия.
 - Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.
 - Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения.
- Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.
- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.
 - Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к практическому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема1. ОБЩЕНИЕ: ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ

Цель: формирование знаний о сущности общения и его роли в сфере сервиса.

Вопросы для обсуждения:

1. Инструментальная и личностная направленность общения.
2. Типы и виды общения.
3. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно- личностный.
4. Особенности делового общения.
5. Функции общения.
6. Общие этапы делового общения.
7. Социальное общение

Теоретическая часть

Общение бывает двух основных видов: инструментальное, когда оно направлено на достижение конкретной цели, и личностное, когда целью является установление эмоционального контакта. Внутри этих направлений существуют различные типы общения: вербальное (словесное) и невербальное (жесты, мимика, позы), а также прямая форма общения (непосредственное взаимодействие) и косвенная (через посредников).

Уровни общения тоже различны: ритуальный уровень касается повседневной жизни и привычных взаимодействий, деловой уровень предназначен для решения рабочих вопросов, а интимно-личностный характерен глубокими доверительными беседами.

Деловое общение выделяется своим официальным характером, оно ориентировано на выполнение задач и требует чёткого соблюдения регламента. Здесь важны такие функции, как передача информации, координация действий и поддержание эмоционального фона. Процесс делового общения проходит несколько этапов: сначала устанавливается первый контакт, затем происходит обсуждение предмета разговора, принимается решение и диалог завершается подведением итогов. В отличие от делового, социальное общение носит более общий характер и фокусируется на поддержании социальных связей и взаимодействия в обществе.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятия «общение».
2. Каковы отличия «общения» от «коммуникации»?
3. Назовите основные виды общения.
4. Каковы основные функции общения?
5. Какова роль общения в сфере сервиса?

Тема 2. КОММУНИКАТИВНАЯ, ПЕРЦЕПТИВНАЯ И ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Цель: формирование знаний о различных сторонах делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Функции речи в общении.
3. Невербальная коммуникация
4. Перцептивная сторона общения.
5. Первое впечатление и точность интерпретации.
6. Общая характеристика стереотипов.
7. Интерактивная сторона общения и ее особенности.

Теоретическая часть

Коммуникативная сторона общения включает в себя речевые функции, такие как передача знаний, выражение эмоций и управление взаимоотношениями. Речь играет важнейшую роль в передаче смысла, но её значение усиливается невербальными сигналами: жестами, выражениями лица, позами и интонацией голоса. Именно через невербальную коммуникацию мы можем дополнить смысл сказанного или выявить скрытое намерение говорящего.

Перцептивная сторона общения затрагивает восприятие другого человека и оценку его поступков. Первое впечатление формируется мгновенно и зачастую остаётся решающим фактором дальнейшего взаимодействия. Однако наши представления о людях часто искажаются стереотипами – устоявшимися образами, которые могут мешать точной интерпретации реальных качеств человека. Поэтому важно уметь критически оценивать свои первые впечатления и стараться видеть истинную картину.

Интерактивная сторона общения подразумевает взаимное воздействие друг на друга, обмен действиями и реакциями. Во многом она строится на основе обратной связи: как человек реагирует на ваши слова и поступки, так и вы реагируете на его реакцию. Этот круговорот взаимодействия и составляет основу любого человеческого общения.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте коммуникативный аспект общения.
2. Рассмотрите интерактивный аспект общения.
3. Опишите перцептивный аспект общения.
4. Охарактеризуйте особенности невербального общения.
5. Какова роль имиджа в общении?
6. Охарактеризуйте вербальный вид общения
7. Охарактеризуйте ритуальный стиль общения
8. Дайте характеристику интимно-личностного стиля делового общения
9. Охарактеризуйте публичное выступление, как форму делового общения

Тема 3. СУЩНОСТНО-СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОРМ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В АСПЕКТЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: формирование знаний об особенностях форм делового общения с точки зрения профессиональной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Деловой разговор. Особенности ведения разговора по телефону.
2. Деловое совещание.
3. Деловые переговоры.
4. Пресс-конференция.
5. Торги. Презентация.
6. Прием иностранных партнеров.
7. Самопрезентация. Собеседование и прием на работу
8. Особенности этикета в деловом общении. Деловой этикет.
9. Этикет и имидж специалиста сервиса.
10. Этикет деловой переписки.
11. Этикет деловых телефонных разговоров.

Теоретическая часть

Деловой разговор отличается особой структурой и динамикой. Важно соблюдать ясность и лаконичность, избегать излишней эмоциональности и сосредоточиться на сути вопроса. Особенно это актуально при ведении телефонных переговоров, где у вас меньше времени и возможностей для невербального выражения мыслей.

Деловое совещание – это собрание команды для обсуждения актуальных вопросов и принятия совместных решений. Здесь важно придерживаться повестки дня, уважительно относиться ко всем участникам и эффективно распределять время. Деловые переговоры требуют тщательной подготовки и умения находить компромиссы. Они направлены на заключение договорённостей и разрешение конфликтов.

Пресс-конференции проводятся для передачи важной информации общественности и СМИ. Торги подразумевают состязательность предложений, где участники стремятся получить наилучшие условия сделки. Презентации позволяют наглядно продемонстрировать товар или услугу, подчеркнуть их достоинства и заинтересовать потенциальных покупателей или инвесторов.

При приеме иностранных партнеров важно учитывать различия в культуре и традициях, чтобы избежать недопонимания и наладить эффективное сотрудничество. Самопрезентация – это важный навык, особенно на собеседовании, где нужно грамотно представить свои сильные стороны и убедить работодателя в вашей ценности. Деловой этикет играет огромную роль в профессиональной среде, определяя

нормы поведения, которые способствуют установлению доверия и взаимопонимания. Особое внимание уделяется имиджу специалиста, который складывается из манеры одеваться, вести себя и общаться.

Этикет деловой переписки предполагает грамотное построение писем, уважение к адресату и внимательное отношение к форме обращения. Деловой телефонный разговор также требует особого внимания к правилам этикета: чёткость, вежливость и способность точно передать суть вопроса.

Контрольные вопросы

1. Что такое «деловое общение»?
2. Каковы виды делового общения?
3. Каковы особенности делового общения в сфере сервиса?
4. Охарактеризуйте особенности делового общения по телефону?
5. Каковы этапы деловой беседы?
6. Что такое «этикет»?
7. Рассмотрите историю возникновения этикета.
8. Как связаны этикет и имидж специалиста в сфере сервисной деятельности?
9. Каковы правила этикета в различных сферах жизнедеятельности?
10. Выделите особенности этикета деловой переписки.

Тема 4. ОСНОВЫ ОРАТОРСКОГО ИСКУССТВА И ПОЛЕМИЧЕСКОГО МАСТЕРСТВА

Цель: формирование знаний о значении ораторского искусства для успешного профессионала в сфере сервиса.

Вопросы для обсуждения:

1. Ораторское искусство как историческое явление.
2. Особенности подготовки к публичному выступлению.
3. Условия, обеспечивающие контакт с аудиторией.
4. Правила эффективного слушания.
5. Критика в деловом общении. Правила позитивной критики.
6. Техника нейтрализации замечаний.
7. Правила комплимента в деловом общении. Культура спора.

Теоретическая часть

Ораторское искусство существует с древних времён и считается важнейшим инструментом убеждения. Подготовка к публичному выступлению включает изучение аудитории, подготовку содержания речи, репетицию и отработку техники выступления. Успех оратора во многом зависит от способности установить контакт с аудиторией: через зрительный контакт, ясную дикцию, правильное использование пауз и примеров.

Эффективное слушание – это не менее важная составляющая общения. Умение внимательно воспринимать чужую точку зрения, задавать уточняющие вопросы и проявлять интерес к сказанному помогает укрепить доверие и понимание. Критика в деловом общении должна быть конструктивной и направлена на улучшение ситуации. Позитивная критика подчёркивает положительные моменты и даёт рекомендации для исправления ошибок. Замечания лучше всего нейтрализовать, признавая справедливость высказанных претензий и предлагая пути решения. Compliments в деловом общении помогают создать положительную атмосферу и поддерживают моральный дух коллег.

Спор требует аргументации, уважения к мнению оппонента и стремления найти компромисс. Успешный спор основывается на логическом рассуждении, внимательном отношении к фактам и желании достичь консенсуса.

Контрольные вопросы

1. Основные принципы ораторской речи, сформулированные античными риториками.

2. Развитие различных видов красноречия в России.

3. Функции и средства коммуникативного контакта.

4. Специфика и функции ораторского монолога.

5. Приемы активизации внимания аудитории.

6. Охарактеризуйте следующие аспекты полемического мастерства.

А) Требования диалектической логики, предъявляемые к публичному выступлению:

- всестороннее знание предмета,
- рассмотрение его в развитии,
- проверка утверждений практикой,
- конкретность истины.

Б) Основные формально-логические законы

- закон тождества,
- закон противоречия/непротиворечия,
- закон исключения третьего,
- закон достаточного основания.

В) Логические ошибки.

- Потеря тезиса,
- Подмена тезиса,
- Антиномия

Г) Доказательства (демонстрации): их структура и виды.

- Структура доказательств,
- Виды доказательств,
- Доказывание и убеждение.

Д) Фактический материал и средства наглядности:

- Правила цитирования;
- Средства наглядности (визуальные, аудиальные, аудиовизуальные, графические)

Тема 5. СПЕЦИАЛИСТ СЕРВИСА, ГРУППА И КОЛЛЕКТИВ

Цель: формирование знаний о социально-психологических особенностях специалиста в сфере сервиса, его лидерских качествах и коммуникативных способностях

Вопросы для обсуждения:

1. Социальные и биографические характеристики личности, роли специалиста сервиса.
2. Закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива.
3. Проблема совместимости в трудовом коллективе.
4. Руководитель компании: стили руководства и лидерства.
5. Стил ь общения как фактор успешности.
6. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
7. Ограничения личной эффективности и способы преодоления ограничений.

Теоретическая часть

Социальные и биографические характеристики играют значительную роль в формировании личности специалиста. Опыт, образование, культура и социальные установки оказывают влияние на поведение человека в коллективе. Поведение в группе зависит от её численности, характера взаимоотношений между членами, стиля руководства и индивидуальных особенностей каждого участника. Проблемы совместимости возникают, когда личные интересы и взгляды конфликтуют с групповыми целями.

Руководители компаний могут применять разные стили руководства: авторитарный, демократический или либеральный. Каждый из них имеет свои плюсы и минусы, и выбор стиля зависит от специфики задачи и состава коллектива. Стил ь общения руководителя существенно влияет на успех взаимодействия в команде: умение ясно выражать мысли, слушать и мотивировать окружающих способствует достижению поставленных целей.

Коммуникативные барьеры могут возникать из-за различий в восприятии информации, недостаточной компетенции или личных предубеждений. Преодолеть их можно путём открытого диалога, активного слушания и проявления терпимости. Ограничения личной эффективности часто связаны с недостатком мотивации, отсутствием нужных навыков или страхом неудачи. Их можно преодолеть через постановку чётких целей, систематическое обучение и развитие самосознания.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте роли и ролевое поведение специалиста туризма
2. Какова роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе?

3. Каковы закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива?

4. Как оценить психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров?

5. Составьте коммуникативную профиограмму специалиста в сфере туризма.

6. Как связаны понятия «лидер» и «руководитель»?

7. Каковы бывают стили взаимодействия руководителя с подчиненными?

8. Охарактеризуйте факторы успешного общения.

9. Чем отличаются мужской и женский стили общения?

10. Какие существуют манипуляции в общении?

11. Что такое «коммуникативный барьер в общении»?

12. Перечислите основные виды барьеров в общении?

13. Каковы факторы, влияющие на возникновение барьеров в общении?

14. Каковы меры профилактики возникновения барьеров в общении?

15. Какие барьеры в общении могут возникнуть у специалиста в сфере туризма?

4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р.И.Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. –2-е изд. –Санкт-Петербург: Петрополис, 2022. – 192 с. – ISBN 978-5-9676-0555-0. –Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPRBOOKS: [сайт].–URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>, экземпляров неограничено
2. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 139 с. – ISBN 978-5-394-04357-4. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html> , экземпляров неограничено

Дополнительная литература:

1. Косова Ю.А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Косова Ю.А., Сергеева Н.В.. – Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021. – 127 с. – ISBN 978-5-93916-893-9. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>, экземпляров неограничено
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации Электронный ресурс: Учебное пособие / С. В. Короткий. – Саратов: Вузовское образование, 2022. – 90 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-4487-0472-7, экземпляров неограничено
3. Макаров Б.В. Психология делового общения: учебное пособие / Макаров Б.В., Непогода А.В.. – Саратов: Вузовское образование, 2022. – 209 с. – ISBN 978-5-4487-0339-3. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html> , экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

1. Мир психологии – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>
2. Психология общения – Режим доступа: <https://psychologyofcommunication.jimdofree.com/>

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации и проведению самостоятельной работы

по дисциплине «Деловые коммуникации»

для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) «Сервисная экономика»

Ставрополь 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

4. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления 43.03.01 Сервис самостоятельное решение ситуационных заданий по дисциплине «Деловые коммуникации», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему дипломированному специалисту в его трудовой деятельности.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть работы должна отражать понимание студентом теоретического и экономического значения исследуемых вопросов в сфере сервисной деятельности. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению результатов деятельности сервисных предприятий в условиях рыночных отношений.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений об особенностях деловых коммуникаций в сервисной деятельности.

Самостоятельная работа состоит из решения задач и ситуационных заданий. Выбор варианта самостоятельной работы производится по таблице 1, на пересечении столбцов и строк, содержащих заглавную букву фамилии студента и последнюю цифру номера зачетной книжки.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

- изучить теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;
- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;
- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать варианту, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей института.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

Таблица 1 – Таблица вариантов

Первая буква фамилии студента	Номер задания	Теоретические вопросы
А, Ж, Н, Т	1	1
Б, Е, Ё, З	2	2
В, И, М, П	3	3
Г, К, Р, Ц	4	4
Д, Л, С, Ш,	5	5
У, Ф, Э, Ю	6	6
О, Х, Ч, Щ, Я	7	7

Задачи

Практическая задача 1. Найти в художественной литературе и записать примеры механизмов перцепции (фрагменты текста с указанием названия произведения и автора). Проанализировать отрывок, представленный ниже, в качестве примера, определить типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната»).

Практическая задача 2. Найти в художественной литературе и записать примеры механизмов перцепции (фрагменты текста с указанием названия произведения и автора). Проанализировать отрывок, представленный ниже, в качестве примера, определить типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).

Практическая задача 3. Найти в художественной литературе и записать примеры механизмов перцепции (фрагменты текста с указанием названия произведения и автора). Проанализировать отрывок, представленный ниже, в качестве примера, определить типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встреться с этим человеком

в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе - за политического заговорщика; в передней – за шар латана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

Практическая задача 4. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для неё, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как вести себя?

Практическая задача 5. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для неё, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Практическая задача 6. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для неё, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Практическая задача 7. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для неё, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Теоретические вопросы

1. Объясните, важна ли психология в сфере сервисного обслуживания? Приведите конкретные примеры.
2. Какие принципы и нормы поведения, на ваш взгляд, должны присутствовать в турфирмах?
3. Определите свой психологический тип (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик) и охарактеризуйте себя (почему вы относитесь к данному типу). С какими людьми вам легче общаться, с какими сложнее?
4. Проанализируйте своих родственников или одноклассников и определите их типы личности.
5. Какие барьеры общения вам приходилось встречать в жизни? Приведите конкретные примеры.
6. Выберите известного человека и дайте ему полное описание с точки зрения типа личности.
7. Что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире. Как улучшить общее впечатление? Какие деловые качества необходимо приобрести, какие – усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться?

3. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Понятие и особенности коммуникации
2. Сущность общения. Проблема дефицита общения
3. Характеристика потребностей, удовлетворяемых в общении
4. Многофункциональность общения
5. Коммуникативная сторона общения
6. Структура общения: характеристика трех составляющих
7. Предмет общения. Виды общения
8. Стили общения
9. Понятие делового общения и его отличие от светского общения
10. Особенности делового общения
11. Функции делового общения
12. Понятие и мотивы общения
13. Внешние и внутренние деловые коммуникации
14. Горизонтальные, восходящие и нисходящие коммуникации
15. Понятие делового общения и его формы
16. Функции, отражающие специфику делового общения
17. Принципы эффективности делового общения: кооперации, вежливости, равной безопасности
18. Принципы эффективности делового общения: децентрической направленности, адекватности воспринятого сказанному
19. Общие этапы делового общения
20. Интерактивная сторона делового общения
21. Перцептивная сторона делового общения
22. Роль восприятия в процессе общения
23. Факторы превосходства в восприятии человека в процессе коммуникации
24. Факторы привлекательности и отношения окружающих в восприятии человека в процессе коммуникации
25. Типичные искажения представлений о другом человеке
26. Психологические механизмы восприятия: идентификация и аттракция
27. Психологические механизмы восприятия: эмпатия и казуальная атрибуция
28. Психологические механизмы восприятия: рефлексия и стереотипизация
29. Общение как взаимодействие. Способы поведения по Э. Берну
30. Ориентация участников общения как взаимодействия. Типы взаимодействия
31. Уровни коммуникации
32. Коммуникативные барьеры: понятие, виды
33. Виды невербальных средств общения
34. Понятие мимики и ее использование в профессиональной деятельности
35. Улыбка и взгляд как средства невербальной коммуникации

36. Жесты как средства невербальной коммуникации
37. Позы как средства невербальной коммуникации
38. Понятие проксемики. Пространственные зоны в общении
39. Виды эффективного слушания
40. Техники общения
41. Характеристика «абстрактных типов» собеседников
42. Деловой разговор: понятие и основные характеристики
43. Особенности делового телефонного разговора
44. Правила этикета делового телефонного разговора при исходящих и входящих звонках
45. Понятие и основные этапы проведения делового совещания
46. Сущность деловых переговоров и основные правила их проведения
47. Самопрезентация: понятие и структура
48. Понятие и виды деловой корреспонденции
49. Правила деловой корреспонденции
50. Собеседование и прием на работу

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, а также умея предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации; обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; методологическими основами управления коммуникативными процессами в условиях изменяющейся среды, выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения

оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции УК-3 и УК-4 освоены на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он, исходя из сущности деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя эффективную коммуникацию, методы командообразования при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; умея строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера, обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; владея этическими особенностями делового общения в сервисе; кодекса профессиональной этики специалиста в профессиональной сфере; выбирает на государственном языке РФ коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на достаточном уровне, с незначительными пробелами; он последовательно излагает материал, испытывая незначительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская неточности; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на среднем уровне; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции УК-3 и УК-4 освоены на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он недостаточно полно способен раскрыть сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роли в сервисной деятельности, а также форм и видов деловых коммуникаций, участвует в межличностном и групповом взаимодействии, однако с затруднениями использует эффективную коммуникацию при совместной работе в рамках поставленной задачи; применяя фрагментарные знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности; испытывает затруднения в процессе построения межличностных отношений в деловой сфере с учетом цели коммуникации, недостаточно обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы; владея некоторыми этическими особенностями делового общения в сервисе; выбирает коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами, но на минимальном уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская

ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции УК-3 и УК-4 освоены на минимальном уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, слабо характеризует сущность деловой коммуникации, фрагментарно участвует в межличностном и групповом взаимодействии при совместной работе в рамках поставленной задачи; не способен строить эффективные деловые коммуникации, обеспечивая работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта; не способен выбрать коммуникативно приемлемый стиль взаимодействия в общении с деловыми партнерами. Компетенции УК-3 и УК-4 не освоены.

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче экзамена не допускается. Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ. Основанием для снижения оценки являются: выполнение задания не в полном объеме; несвоевременность предоставления выполненных работ, слабое знание тем и основной терминологии; пассивность участия в групповой работе; отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Перечень основной литературы:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р.И.Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. –2-е изд. –Санкт-Петербург: Петрополис, 2022. – 192 с. – ISBN 978-5-9676-0555-0. –Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPRBOOKS: [сайт].–URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>, экземпляров неограниченно

2. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 139 с. – ISBN 978-5-394-04357-4. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html> , экземпляров неограниченно

Перечень дополнительной литературы:

1. Косова Ю.А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Косова Ю.А., Сергеева Н.В.. – Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021. – 127 с. – ISBN 978-5-93916-893-9. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>, экземпляров неограниченно

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации Электронный ресурс: Учебное пособие / С. В. Короткий. – Саратов: Вузовское образование, 2022. – 90 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-4487-0472-7, экземпляров неограниченно

3. Макаров Б.В. Психология делового общения: учебное пособие / Макаров Б.В., Непогода А.В. – Саратов: Вузовское образование, 2022. – 209 с. – ISBN 978-5-4487-0339-3. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html> , экземпляров неограниченно

Интернет-ресурсы:

1. Мир психологии – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>
2. Психология общения – Режим доступа: <https://psychologyofcommunication.jimdofree.com/>