



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
Дальневосточный федеральный университет  
(ДВФУ)

## ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП

  
Л.В. Левочкина  
«30» августа 2016 г.



«УТВЕРЖДАЮ»  
Заведующий кафедрой Технологии  
продукции и организации  
общественного питания

  
Л.В. Левочкина  
«30» августа 2016 г.

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология межличностных отношений в общественном питании»

Направление подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Образовательная программа «Технология продукции и организация общественного питания»

Форма подготовки очная

Школа биомедицины

Кафедра Технологии продукции и организации общественного питания

курс 1 семестр 1

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

в том числе с использованием МАО лек. 7/ пр.10

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 17 час.

самостоятельная работа 108 час.

контрольные работы (количество) – 2

курсовая работа / курсовой проект – не предусмотрены

зачет 1 семестр

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 г. №12-13-592

УМКД обсужден на заседании кафедры Технологии продукции и организации общественного питания Школы биомедицины ДВФУ №1 от «30» августа 2016 г.

Заведующий кафедрой Л.В. Левочкина

Составитель: к. псих. н., Виничук Н.В.

## АННОТАЦИЯ

учебно-методического комплекса дисциплины

«Психология межличностных отношений в общественном питании»

Направление подготовки: 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Образовательная программа: «Технология продукции и организация общественного питания»

Дисциплина «Психология межличностных отношений в общественном питании» по направлению 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, реализуемому в ДВФУ по ОС ВО и положением о рабочих программах учебных дисциплин.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), из них 7 часов с использованием методов активного обучения, практические занятия (18 часов), из них 10 часов с использованием методов активного обучения, самостоятельная работа (108 часов). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина входит в вариативную часть блока «Дисциплины по выбору».

Содержание дисциплины «Психология межличностных отношений в общественном питании» преимущественно связано со следующими дисциплинами учебного плана по направлению 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»: «Основы менеджмента» и «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

**Цель дисциплины** – сформировать целостное представление о психологии общения и базовые навыки эффективного межличностного общения.

### **Задачи:**

- изучить основные психологические понятия, виды, функции, барьеры общения;
- сформировать навыки эффективного слушания, ознакомиться с основными элементами мастерства оратора, сформировать навыки планирования структуры речи и публичного выступления;
- ознакомиться с особенностями интерпретации невербального языка общения, теориями межличностного взаимодействия, с путями разрешения конфликтов, приемами управления конфликтами и защитой от манипуляций в общении;
- овладеть навыками переговорного процесса и эффективного

взаимодействия со всеми участниками профессиональной деятельности.

Значимость дисциплины заключается в том, что она дает возможность студентам не только изучить необходимые для специалиста теоретические основы успешного управления процессом межличностного взаимодействия, но и выработать базовые навыки эффективного общения, что позволяет добиваться лучших результатов в профессиональной деятельности.

Дисциплина направлена на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Учебно-методический комплекс включает в себя:

рабочую программу учебной дисциплины;

учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся (приложение 1);

фонд оценочных средств (приложение 2).

Автор-составитель учебно-методического комплекса

к. псих. н., Виничук Н.В.

Заведующий кафедрой Технологии продукции и организации общественного питания \_\_\_\_\_ Л.В. Левочкина



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

**ШКОЛА БИМЕДИЦИНЫ**

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП

  
(подпись) Л.В. Левочкина  
«30» августа 2016 г.  
(Ф.И.О. рук. ОП)



«УТВЕРЖДАЮ»  
Заведующий (ая) кафедрой  
Технологии продукции и организации общественного  
питания

  
(подпись) Л.В. Левочкина  
«30» августа 2016 г.  
(Ф.И.О. зав. каф.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
Психология межличностных отношений в общественном питании  
**Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного  
питания**  
профиль «Технология продукции и организация ресторанных услуг»  
**Форма подготовки очная**

курс 1 семестр 1  
лекции 18 час.  
практические занятия 18 час.  
в том числе с использованием МАО лек. 7/ пр.10  
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.  
в том числе с использованием МАО 17 час.  
самостоятельная работа 108 час.  
контрольные работы (количество) – 2  
курсовая работа / курсовой проект – не предусмотрены  
зачет 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 г. №12-13-592

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Технологии продукции и организации общественного питания, протокол №1 от «30» августа 2016 г.

Заведующий (ая) кафедрой Л.В. Левочкина  
Составитель: к. псих. н., Виничук Н.В.

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая учебная программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о. фамилия)

**II. Рабочая учебная программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о. фамилия)

**ABSTRACT**

**Bachelor's degree in** 19.03.04 «Production technology and organization of public catering».

**Study profile** «Production technology and organization of restaurant services».

**Course title:** «The psychology of interpersonal relations in public catering».

**Variable part of Block 1, 4 credits.**

**Instructor:** Vinichuk Natalia Vladimirovna

**At the beginning of the course a student should be able to:** The ability to carry out the formulation of problems, goals and objectives of the study substantiate the hypothesis, to develop a program and methodical support of research (theoretical, empirical).

**Learning outcomes:**

*General competences (GC):* ability to work in a team, tolerant perceiving social, ethnic, confessional and cultural differences.

*Specific professional competences (SPC):* the ability to develop criteria for assessing the professional level of personnel for the compilation of individual and collective training programs, to assess the required skills of team members and the liaison between team members; the ability to plan and analyze programs and activities maintenance and support personnel loyalty towards the company and management to plan and analyze their activities and the working day taking into account its own duties on food plants; the ability to search, select, and use information in the field of motivation and stimulation of workers of catering enterprises, to exercise communication skills; willingness to negotiate with developers and vendor-mi technological equipment, to evaluate the results of designing enterprise power for small business at the design stage.

**Course description:**

Basic psychological concepts, types, functions and barriers of communication. Methods of effective listening. The main elements of the speaker's skill, planning the structure of speech and public speaking. Verbal and non-verbal channels of communication. Theories of interpersonal interaction. Ways of resolving conflicts, methods of conflict management and protection against manipulation in communication. Skills in negotiations and effective interaction with all participants in professional activities.

Basic methods of psychology, different psychological schools (primary, basic) and directions (secondary). Learning the skill to analyze the methods of practical psychology understanding task, to apply selected methods of practical psychology and assess their effectiveness. The main provisions of the psychology groups. The concept and elements of group dynamics, phases of group development, roles of the leading groups. Types of group forms of work. The

organizational basis of group forms of work. Basic methods of group work effectiveness of different psychological schools and trends. The specifics of group work with representatives of different groups.

**Main course literature:**

1. The psychology and ethics of business communication : the textbook for bachelors : for students of higher educational institutions : [advanced course] / [A.V. Brega and others] ; under the editorship of V. N. Lavrinenko, L. I. Chernyshovoy. Moscow : Yurayt , 2012. - 591 p. (3 copies)

2. Chernova G.R. Psychology of communication : [textbook] /Galina Chernova. – SPb.: Peter, 2012. – 235 p. (2 copies)

3. Psychology of social groups : a training manual / N.I. Semechkin. Moscow : Vldos-Press, 2011. – 287 p. (5 copies)

4. Veraksa N.E. Social psychology : textbook for higher education /N.E. Veraksa. Moscow : Academy Publ., 2011. 224 p.: ill., tabl. (3 copies)

**Form of final knowledge control:** pass-fail exam.

---

## **«Психология межличностных отношений в общественном питании»**

Дисциплина «Психология межличностных отношений в общественном питании» по направлению 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, реализуемому в ДВФУ по ОС ВО и положением о рабочих программах учебных дисциплин.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), из них 7 часов с использованием методов активного обучения, практические занятия (18 часов), из них 10 часов с использованием методов активного обучения, самостоятельная работа (108 часов). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина входит в вариативную часть блока «Дисциплины по выбору».

Содержание дисциплины «Психология межличностных отношений в общественном питании» преимущественно связано со следующими дисциплинами учебного плана по направлению 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»: «Основы менеджмента» и «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

**Цель дисциплины** – сформировать целостное представление о психологии общения и базовые навыки эффективного межличностного общения.

### **Задачи:**

– изучить основные психологические понятия, виды, функции, барьеры общения;

– сформировать навыки эффективного слушания, ознакомиться с основными элементами мастерства оратора, сформировать навыки планирования структуры речи и публичного выступления;

– ознакомиться с особенностями интерпретации невербального языка общения, теориями межличностного взаимодействия, с путями разрешения конфликтов, приемами управления конфликтами и защитой от манипуляций в общении;

– овладеть навыками переговорного процесса и эффективного взаимодействия со всеми участниками профессиональной деятельности.

Значимость дисциплины заключается в том, что она дает возможность студентам не только изучить необходимые для специалиста теоретические основы успешного управления процессом межличностного взаимодействия, но и выработать базовые навыки эффективного общения, что позволяет

добиваться лучших результатов в профессиональной деятельности.

Дисциплина направлена на формирование общих и профессиональных компетенций выпускника (ПК-14, 15, 22, 33):

– ПК-14: способность разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды;

– ПК-15: способность планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания;

– ПК-22: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения;

– ПК-33: готовность вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ПК-14: способность разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	Знает	Теоретические основы оценки профессионального уровня персонала.
	Умеет	Оценивать профессиональный уровень персонала и составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.
	Владеет	Навыками разработки критериев оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения. Навыками оценки наличия требуемых умений у членов команды. Методами эффективного взаимодействия между членами

		команды.
ПК-15: способность планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания	Знает	Теоретические основы лояльности персонала, подходы к развитию лояльности, технологиями планирования и анализа деятельности.
	Умеет	Анализировать ресурс группы и планировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала.
	Владеет	Навыками планирования и анализа программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству. Навыками планирования и анализа своей деятельности с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.
ПК-22: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	Знает	Теорию мотивации и коммуникативных основ общения.
	Умеет	Осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Проявляет коммуникативные умения.
	Владеет	Технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Навыками эффективной коммуникации.
ПК-33: готовность вести переговоры с проектными	Знает	Теоретические основы переговорного процесса. Основы проектной деятельности.

организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта	Умеет	Вести переговоры и оценивать результаты проектирования предприятия на стадии проекта.
	Владеет	Навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования. Навыками оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: дебрифинг, дискуссия, ролевые игры, мозговой штурм, проблемное обучение, метод ситуационного анализа, метод инцидентов, тренинг, мастер-класс.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 ч.)**

### **Модуль 1**

#### **ЛЕКЦИЯ 1**

##### **1. Введение в психологию общения**

**2. Перцептивная сторона общения (особенности межличностного восприятия, социальная аттракция)**

##### **Введение в психологию общения**

Определение общения.

Психологическая структура и виды общения.

Функции общения.

Способность к общению и ее значение в развитии организаторских и коммуникативных качеств.

##### **Перцептивная сторона общения**

Краткая характеристика перцептивной стороны общения.

Механизмы межличностного восприятия, препятствующие и способствующие успешному общению.

Факторы привлекательности (биологически обусловленные и факторы социальной привлекательности).

#### **ЛЕКЦИЯ 2**

## **Коммуникативная сторона общения**

1. Условия эффективного восприятия речи и передачи сообщения
2. Коммуникативные барьеры
3. Гендерные различия в коммуникации

## **Коммуникативная сторона общения**

Краткая характеристика коммуникативной стороны общения.

Способность к общению и ее значение в развитии организаторских и коммуникативных качеств.

### **Умение слушать как залог эффективного общения.**

Разница между «слышать» и «слушать».

Основные причины невосприимчивости информации во время слушания. Краткая характеристика условий эффективного слушания.

Установки во время слушания: одобрение, самоодобрение, эмпатия. Определение нерефлексивного слушания и рефлексивного слушания.

Основные приемы рефлексивного слушания.

**Коммуникативные барьеры.** Барьеры социально-культурного различия. Речевые барьеры. Эмоциональные барьеры.

**Вербальная коммуникация.** Анализ вербальных выражений: денотаты, коннотации. Гендерные различия в общении.

Социально-психологические критерии описания субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

## **ЛЕКЦИЯ 3**

### **Невербальная коммуникация**

1. Характеристика невербальной коммуникации
2. Особенности интерпретации невербального поведения
3. Культурные особенности невербального общения

### **Невербальная коммуникация.**

Краткая характеристика невербального общения.

Особенности интерпретации невербального языка.

Определение понятий: «кинестетика», «паралингвистика», «экстралингвистика», «проксемика».

Зоны межличностного общения.

Значение определенных выражений мимики.

Особенности интерпретации визуального контакта.

Типология и особенности интерпретации жестов и поз.

Прикосновения и ольфакторные компоненты в структуре невербальной коммуникации.

Культурные особенности невербального общения.

«Генерализованный» невербальный паттерн субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

## Модуль 2

### ЛЕКЦИЯ 4-5

#### **Основы ораторского искусства**

1. Истоки ораторского искусства
2. Композиционное построение речи оратора
3. Преодоление страха публичного выступления
4. Приемы привлечения и удержания внимания в устном выступлении
5. Распространенные ошибки публичного выступления и их исправление

#### **Основы публичного выступления.**

Истоки ораторского искусства. Понятия: «оратор», «риторика», «ритор».

Качества, которые присущи хорошему ритору.

Золотые правила красноречия.

Основные элементы мастерства оратора (схема).

Приемы привлечения и удержания внимания в устном выступлении.

Этика оратора.

Самые распространенные ошибки и их исправление (распространенные грамматические, лексические/стилистические ошибки, слова-паразиты, фонетические ошибки).

### ЛЕКЦИЯ 6-7

#### **Интерактивная сторона общения**

1. Трансакционный подход к общению
2. Основы управления конфликтом в общении
3. Правила критики и комплиментов

#### **Краткая характеристика интерактивной стороны общения.**

Подходы к межличностному взаимодействию. Мотивационный подход. Ситуативный подход. Когнитивный подход. Деятельностный подход.

**Трансакционный подход.** Характеристика трех эго-состояний. Виды трансакций. Установка «Я-Ок – Ты-Ок»

#### **Конфликты в общении и пути их разрешения.**

Виды, структура, стадии протекания конфликта.

Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.

Правила поведения в условиях конфликта.

Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Основные правила поведения в споре.

**Правила комплиментов. Правила критики.**

Определение критики.

Основные правила критики.

Основные правила восприятия критики.

Определение комплимента.

Основные правила комплимента.

**ЛЕКЦИЯ 8-9**

**Манипуляции в общении**

1. Защита от манипуляций в общении

2. Роль проактивного поведения в общении

**Защита от манипуляций в общении.**

Определение манипуляции.

Психологическая природа манипулятивного общения.

Механизмы манипулятивного общения.

Манипулятивные приемы воздействия на массовое сознание.

Манипулятивные приемы в межличностном общении.

Защита от манипуляций. Понятие асертивности. «Тройственный принцип асертивности»

**Роль проактивного поведения в общении.**

Определение проактивности.

Характеристики проактивного и реактивного поведения.

Примеры проактивных личностей.

Речь как индикатор степени проактивности.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 час.)**

### **Модуль 1**

Тема 1

1. Введение в психологию общения

2. Особенности межличностного восприятия

3. Социальная аттракция

Тема 2

1. Условия эффективного восприятия речи и передачи сообщения

2. Приемы привлечения и удержания внимания в устном выступлении.

### Тема 3

1. Коммуникативные барьеры
2. Гендерные различия в коммуникации

### Тема 4

1. Характеристика невербальной коммуникации
2. Особенности интерпретации невербального поведения
3. Культурные особенности невербального общения

## Модуль 2

### Тема 5

1. Истоки ораторского искусства
2. Композиционное построение речи оратора
3. Преодоление страха публичного выступления
4. Распространенные ошибки публичного выступления и их исправление

### Тема 6

1. Трансакционный подход к общению
2. Основы управления конфликтом в общении

### Тема 7

1. Правила критики и комплиментов
2. Защита от манипуляций в общении

### Тема 8

1. Роль проактивного поведения в общении
2. Технологии управления группой. Основы групповой динамики.

## **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология межличностных отношений в общественном питании» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

## **IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
Теоретическая часть курса					
1	Модуль 1. Основы психологии межличностных отношений	ПК-14 ПК-15	знает	ПР-7	УО-1
2	Модуль 2. Эффективные коммуникации.	ПК-14 ПК-15	знает, умеет, владеет	ПР-2	УО-1 УО-2
Практическая часть курса					
3	Модуль 1. Организация работы с группой.	ПК-14	Знает.	ПР-7	УО-2
		ПК-14	Знает, умеет, владеет.	ПР-7	УО-2
		ПК-15	Знает, умеет, владеет.	ПР-7	УО-2
4	Модуль 2. Методология и методы эффективной межличностной коммуникации на предприятии общественного питания.	ПК-22	Знает, умеет, владеет.	ПР-9	УО-1
		ПК-33	Знает, умеет, владеет.	ПР-9	УО-1

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основная литература:**

1. Веракса Н.Е. Социальная психология : учебник для высшего профессионального образования /Н.Е. Веракса, А.Н. Веракса. Москва : Академия , 2011. 224 с. : ил., табл. (3 экз.)
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений /Евгений Павлович Ильин. – СПб.: Питер , 2012. – 573 с. (2 экз.)
3. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров : для студентов высших учебных заведений : [углубленный курс] /[А. В. Брега и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. Москва : Юрайт , 2012. - 591 с. (3 экз.)
4. Чернова Г.Р. Психология общения : [учебное пособие] /Галина Рафаиловна Чернова, Т. В. Слотина. – СПб.: Питер, 2012. – 235 с. (2 экз.)
5. Психология социальных групп : учебное пособие / Н.И. Семечкин. Москва : Владос-Пресс, 2011. – 287 с. (5 экз., <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:308530&theme=FEFU>)

#### **Дополнительная литература:**

1. Аверченко Л.К. Управление общением. Теория и практикумы для социального работника. Учебное пособие. М.- Новосибирск, 1999.
2. Александров Д.Н. Самоучитель красноречия. М., 2002.
3. Атватер И. Я вас слушаю ... . М., 1988.
4. Бадмаев Б.Ц., Малышев А. А. Психология обучения речевому мастерству. М., 1999.
5. Батаршев А. В. Психодиагностика способности к общению или как определить организаторские и коммуникативные качества личности. М., 1999.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений ; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы /Эрик Берн ; [пер. с англ. А. Грузберга]. – М.: ЭКСМО , 2009. – 566 с. (4 экз.)
7. Вагапова Д.Х. Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. М., 1999.
8. Горянина В.А. Психология общения : учебное пособие для факультетов социальной работы /В. А. Горянина. – М.: Академия , 2008. – 416 с. (13 экз.)
9. Гарнер А., Пиз А. Язык разговора. М., 2000.
10. Глозман Ж.М. Общение и здоровье личности. М., 2002.
11. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Практикум. - Новосибирск: Новосиб. ун-т; М.: Совершенство, 1997.

12. Зимбардо Ф. Застенчивость (что это такое и как с ней справиться). Спб., 1996.
13. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия / Е.А. Леванова, А.Г. Волошина, В.А. Плешаков и др. Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 202 с. (2 экз.)
14. Игра в тренинге. Личный помощник тренера / Е.А. Леванова, А.Н. Соболева, В. А. Плешаков [и др.]. Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 368 с. (1 экз., <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:418801&theme=FEFU>)
15. Изард Э. К. Психология эмоций. Спб, 1999.
16. Крижановская Ю.С., Третьяков, В.П. Грамматика общения. -Л.: ЛГУ, 1990.
17. Майерс Д. Социальная психология. Спб. 1997.
18. Капшук О.Н. Этика и психология делового общения руководителя и подчиненного /О. Н. Капшук. – Ростов-на-Дону : Феникс , 2008. – 219 с. (2 экз.)
19. Квинн В. Прикладная психология. Спб, 2000.
20. Михайличенко Н.А. Риторика. Учебное пособие для учащихся гимназий, лицеев, и школ гуманитарного профиля. М., 1994.
21. Парыгин Б. Д. Анатомия общения. Спб., 1999.
22. Семечкин Н.И. Социальная психология на рубеже веков: история, теория, исследования. Учебник. Часть 1. Владивосток. 2002.
23. Сопер П. Основы искусства речи. Ростов-на-Дону, 1995.
24. Суховершина Ю.В. Тренинг коммуникативной компетенции : учебное пособие / Ю.В. Суховершина, Е.П. Тихомирова, Ю.Е. Скромная. Москва : Академический проект : Фонд «Мир», 2009. – 111 с. (2 экз.)
25. Тренинг. Настольная книга тренера / К. Торн, Д. Маккей ; [пер. с англ. О. Орешкиной]. Санкт-Петербург : Питер, 2008., 2-е изд. – 234 с. (2 экз., <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:277485&theme=FEFU>)
26. Томсон П. Самоучитель общения. Спб., 2000.
27. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М. 1992.
28. Цепцов В. А. Психология общения для менеджеров. Руководство по ведению переговоров. М. 2001.
29. Чалдини Р. Психология влияния. Спб., 1999.
30. Чепмен Г. Пять языков любви. Спб., 2005.
31. Щербатых Ю. Как защититься от обмана. М., 2001.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети  
«Интернет»:**

1. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. — СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с. (Серия «Главный учебник») Доступно из URL: [http://www.koob.pro/verderbers/verderber\\_psihologia\\_obshenia](http://www.koob.pro/verderbers/verderber_psihologia_obshenia)
2. Тренинг в организации: Учебное пособие / А.Б. Невеев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. Доступно из URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=467833>
3. Оганесян Н.Т. Технологии активного социально-педагогического взаимодействия (тренинги, игры, дискуссии) в обеспечении психологической безопасности образовательного процесса [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. Т. Оганесян. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 134 с. Доступно из URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462919>
4. Теория и технология решения психологических проблем: Учебное пособие / В.В. Гребнева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с. Доступно из URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374537>
5. Журнал практического психолога (периодическое издание). Доступно из URL: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=10050](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=10050)
6. Бодалев А.А. Психология общения,- М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996.-256 страниц. Доступно из URL: [http://www.koob.ru/bodalev/psy\\_of\\_com](http://www.koob.ru/bodalev/psy_of_com)

#### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д), Open Office, Skype, Вебинар (Мирополис), программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

#### **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

В процессе изучения материалов учебного курса предлагаются разнообразные формы работ: практические занятия, задание по составлению проекта программы психологического тренинга (лабораторные работы). Лекционные занятия ориентированы на освещение вводных тем в каждый раздел курса и призваны ориентировать студентов в предлагаемом материале, заложить научные и методологические основы для дальнейшей самостоятельной работы студентов.

Практические аудиторные занятия включают выполнение студентами лабораторных работ по предложенной ниже тематике, деловые и ролевые игры, дискуссии. Лабораторные работы выполняются частично дома,

частично на занятиях, студентам предлагается заполнить рабочую тетрадь, образец которой прилагается.

В работе со студентами используются разнообразные методы активного/интерактивного обучения: аквариум, дебрифинг, дискуссия, ролевые игры, мозговой штурм, проблемное обучение, метод консультирования, метод ситуационного анализа, метод инцидентов, тренинг, мастер-класс, метод инверсии, консультирование.

Особо значимой для профессиональной подготовки студентов является *самостоятельная работа* по курсу. В ходе этой работы студенты отбирают необходимый материал по изучаемому вопросу и анализируют его. В рамках учебного курса подразумевается выполнение ряда заданий для самостоятельной работы, которые проверяются преподавателем, обсуждаются со студентами и учитываются при итоговом контроле знаний по курсу.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации дисциплины имеются психодиагностические и методические материалы (методики психодиагностики, метафорические карты); видеоматериалы; набор канцелярии.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине**

**«Психология межличностных отношений в общественном питании»**

**Направление подготовки**

**19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**

**Профиль подготовки**

**«Технология продукции и организация ресторанных услуг»**

**Форма подготовки очная**

**Владивосток  
2016**

## **План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине «Психология межличностных отношений в общественном питании»**

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-3 неделя	Подготовка к практическим занятиям, чтение литературы	25	собеседование по теме
2	4-6 неделя	Подготовка к практическим занятиям, чтение рекомендованной литературы по направлениям психологических школ	15	собеседование по теме, контрольная, проверка контрольной преподавателем
3	7-9 неделя	Подготовка к практическим занятиям, чтение литературы	25	Проект программы, презентация программы
4	11-17 недели	Подготовка к практическим занятиям, чтение литературы. Подготовка к зачету.	52	Проведение части программы на учебной группе
5	18 неделя	Сдача зачета	27	Зачет

### **ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ**

#### **Самостоятельная работа студентов предусматривает:**

1. знакомство с научной, научно-популярной, учебной литературой по психологии межличностных отношений, психологии общения, психологии мотивации;
2. углубленное изучение основных разделов дисциплины;
3. выполнение домашних заданий в рабочей тетради;
4. подготовка доклада-презентации по предложенной теме и выступление с использованием изученных приемов публичного выступления.

#### **Темы докладов – презентаций:**

1. Гендерные различия в передаче и приеме сообщения

2. Сила слов: о воздействии слов на психологическое состояние человека
3. История русского мата и негативные последствия его употребления
4. Основные правила критики
5. Основные правила комплиментов
6. Самые распространенные позы и жесты и их интерпретация
7. Культурные особенности невербального общения.
8. Основные правила ассертивного поведения и умение говорить «нет».
9. Механизмы манипулятивного общения и основные приемы защиты от манипуляций
10. Техники «маленького разговора» в деловом общении.

## **ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Требования к докладам-презентациям:**

Презентационные работы оформляются в программе Microsoft PowerPoint. На титульном слайде должна быть обозначена Тема работы, Ф.И.О., группа, дата защиты работы.

В слайдах необходимо указывать автора, приводимого определения или классификации и т.п. Без указания источника информации презентация оцениваться не будет.

Последний слайд должен содержать список использованной литературы, который оформляется в соответствии с правилами оформления литературы в вузе.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Критерии оценки доклада-презентации:**

1. СОДЕРЖАНИЕ. Тема доклада раскрыта, отражена суть вопроса.
2. ИЛЛЮСТРАТИВНОСТЬ. Презентация содержит не только текст, но и в меру сопровождается иллюстративным материалом.
3. ЧИТАБЕЛЬНОСТЬ. Презентация читабельна, т.е. содержит умеренное количество текста. Распространенная ошибка – вместить в один слайд большой параграф текста мелким шрифтом. Такие слайды тяжело воспринимаются аудиторией. Такие слайды рекомендуется «разбивать» на несколько больше составляющих «читабельных» слайдов.
4. ЦВЕТОВОЕ ОФОРМЛЕНИЕ. Рекомендуется внимательно относиться к цветовому оформлению, не переусердствовать с цветами.

5. **ЛОГИКА ИЗЛОЖЕНИЯ.** Докладчику необходимо представиться, обозначить тему доклада. Далее доклад представляется с использованием правила композиции (вступление, основная часть, заключение).

6. **РЕЧЕВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ.** Четкая дикция, отсутствие слов-паразитов, уверенный голос. При докладе можно (и нужно) пользоваться своим конспектом.

7. **РЕГЛАМЕНТ.** Доклад не должен превышать 7 минут.

8. **ВОПРОСЫ К АУДИТОРИИ.** Для проверки, насколько хорошо была воспринята информация и для лучшего усвоения материала необходимо подготовить 3-5 вопросов к аудитории по теме доклада.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине  
**«Психология межличностных отношений в общественном питании»**  
Направление подготовки  
**19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**  
Профиль подготовки  
«Технология продукции и организация ресторанных услуг»  
Форма подготовки очная

Владивосток  
2016

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Психология межличностных отношений в  
общественном питании»**

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ПК-14: способность разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	Знает	Теоретические основы оценки профессионального уровня персонала.
	Умеет	Оценивать профессиональный уровень персонала и составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.
	Владеет	Навыками разработки критериев оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения. Навыками оценки наличия требуемых умений у членов команды. Методами эффективного взаимодействия между членами команды.
ПК-15: способность планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания	Знает	Теоретические основы лояльности персонала, подходы к развитию лояльности, технологиями планирования и анализа деятельности.
	Умеет	Анализировать ресурс группы и планировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала.
	Владеет	Навыками планирования и анализа программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству. Навыками планирования и анализа своей деятельности с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.
ПК-22: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования	Знает	Теорию мотивации и коммуникативных основ общения.
	Умеет	Осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания.

работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения		Проявляет коммуникативные умения.
	Владеет	Технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Навыками эффективной коммуникации.
ПК-33: готовность вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта	Знает	Теоретические основы переговорного процесса. Основы проектной деятельности.
	Умеет	Вести переговоры и оценивать результаты проектирования предприятия на стадии проекта.
	Владеет	Навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования. Навыками оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
<i>Теоретическая часть курса</i>					
1	Модуль 1. Основы психологии межличностных отношений	ПК-14 ПК-15	знает	ПР-7	УО-1
2	Модуль 2. Эффективные коммуникации.	ПК-14 ПК-15	знает, умеет, владеет	ПР-2	УО-1 УО-2
<i>Практическая часть курса</i>					
3	Модуль 1. Организация работы с группой.	ПК-14	Знает.	ПР-7	УО-2
		ПК-14	Знает, умеет, владеет.	ПР-7	УО-2
		ПК-15	Знает, умеет, владеет.	ПР-7	УО-2
4	Модуль 2. Методология и методы эффективной межличностной коммуникации на	ПК-22	Знает, умеет, владеет.	ПР-9	УО-1
		ПК-33	Знает, умеет, владеет.	ПР-9	УО-1

	предприятия общественного питания.				
--	------------------------------------	--	--	--	--

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели	баллы
	знает (пороговый уровень)	Теоретические основы оценки профессионального уровня персонала.			
ПК-14: способность разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	знает (пороговый уровень)	Теоретические основы оценки профессионального уровня персонала.	Знание теоретических основ оценки профессионального уровня персонала.	-знание критериев оценки профессионального уровня персонала.	45-64
	умеет (продвинутый)	Оценивать профессиональный уровень персонала и составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.	Умение оценивать профессиональный уровень персонала. Умение составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.	-способность эффективно распределить время при подготовке к занятиям; - способность составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.	65-84
	владеет (высокий)	Навыками разработки критериев оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения. Навыками оценки наличия требуемых умений у членов	Владение навыками разработки критериев оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения. Владение методами эффективного взаимодействия между	Владение навыками разработки критериев оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения. Владение методами эффективного взаимодействия между	-способность разработать критерии оценки профессионального уровня персонала; -способность составления индивидуальных и коллективных программ обучения; -способность произвести планирование своего развития и развития профессионального уровня

		команды. Методами эффективного взаимодействи я между членами команды.	членами команды.	персонала.	
ПК-15: способность планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания	знает (порогов ый уровень)	Теоретические основы лояльности персонала, подходы к развитию лояльности, технологиями планирования и анализа деятельности.	Знание подходов и теорий лояльности и анализа трудовой деятельности.	-знание теории лояльности; -знание методов анализа трудовой деятельности.	45- 64
	умеет (продвин утый)	Анализировать ресурс группы и планировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала.	Умение анализировать ресурс группы и планировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала. Умение анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.	- способность планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству; - способность анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.	65- 84
	владеет (высокий)	Навыками планирования	Владение приемами	- навыки планирования и	85- 100

		и анализа программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству. Навыками планирования и анализа своей деятельности с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.	планирования и анализа программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству. Владение приемами анализа своей деятельности и рабочего дня с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.	анализа программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству; - навыки анализа своей деятельности и рабочего дня с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания.	
ПК-22: способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	знает (пороговый уровень)	Теорию мотивации и коммуникативных основ общения.	Знает теорию мотивации и коммуникативных основ общения	- способность дать определение мотивации и дефиниций психологии мотивационной деятельности; - способность дифференцировать методы и методики мотивационного стимулирования; - способность дать определение дефиниций психологии общения.	45-64

	умеет (продвинутый)	Осуществляет поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Проявляет коммуникативные умения.	Умение осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Коммуникативные умения.	- способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания; - способность проявлять коммуникативные умения.	65-84
	владеет (высокий)	Технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Навыками эффективной коммуникации.	Владение технологиями и методами мотивации и стимулирования работников предприятий питания. Владение навыками эффективной коммуникации.	- способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации работников предприятий питания; - способность осуществлять поиск, выбор и использование информации в области стимулирования работников предприятий питания; - способность проявлять эффективные коммуникативные навыки.	85-100

ПК-33: готовность вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта	знает (пороговый уровень)	Теоретические основы переговорного процесса. Основы проектной деятельности.	Знание теоретических основ переговорного процесса. Знание основы проектной деятельности.	-способность назвать характеристики переговорного процесса; -способность описать способы эффективных переговоров; - способность назвать критерии оценки результативности проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	45-64
	умеет (продвинутый)	Вести переговоры и оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	Умение вести переговоры и оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	- способность вести переговоры; - способность оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	65-84
	владеет (высокий)	Навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования. Навыками оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на	Владение навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования. Владение навыками оценки результатов проектирования	- навыки ведения эффективных переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования; - навык оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	85-100

		стадии проекта.	питания малого бизнеса на стадии проекта.		
--	--	-----------------	---	--	--

**Вопросы к зачету по дисциплине  
«Психология межличностных отношений в общественном питании»**

1. Определение общения. Краткая характеристика психологической структуры общения. Виды и функции общения.
2. Способность к общению и ее значение в развитии организаторских и коммуникативных качеств.
3. Краткая характеристика перцептивной стороны общения. Механизмы межличностного восприятия, препятствующие и способствующие успешному общению.
4. Краткая характеристика коммуникативной стороны общения. Умение слушать как залог эффективного общения. Основные причины невосприимчивости информации во время слушания.
5. Краткая характеристика условий эффективного слушания.
6. Характеристика основных установок во время слушания: одобрение, самоодобрение, эмпатия.
7. Определение нерефлексивного слушания и рефлексивного слушания. Основные приемы рефлексивного слушания.
8. Коммуникационные барьеры. Барьеры социально-культурного различия. Речевые барьеры и эмоциональные барьеры.
9. Анализ вербальных выражений: денотаты, коннотации.
10. Истоки ораторского искусства. Понятия: «оратор», «риторика», «ритор».
11. Золотые правила красноречия. Основные элементы мастерства оратора.
12. Приемы привлечения и удержания внимания в устном выступлении.
13. Этика оратора.

14. Правила комплиментов и критики
15. Социально-психологические критерии описания субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
16. Краткая характеристика невербального общения. Особенности интерпретации невербального языка. Определение понятий: «кинестетика», «паралингвистика», «экстралингвистика», «проксемика».
17. Краткая характеристика зон межличностного общения.
18. Значение определенных выражений мимики. Особенности интерпретации визуального контакта.
19. Типология и особенности интерпретации жестов и поз.
20. Прикосновения и ольфакторные компоненты в структуре невербальной коммуникации.
21. Культурные особенности невербального общения.
22. Генерализованный» невербальный паттерн субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
23. Краткая характеристика интерактивной стороны общения. Мотивационный подход к межличностному взаимодействию.
24. Ситуативный подход к межличностному взаимодействию.
25. Когнитивный подход к межличностному взаимодействию.
26. Структурный (транзакционный) подход к межличностному взаимодействию.
27. Деятельностный подход к межличностному взаимодействию.
28. Понятие ассертивности. Правила ассертивного поведения.
29. Психологическая природа манипулятивного общения. Механизмы манипулятивного общения. Манипулятивные приемы воздействия на массовое сознание.
30. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении. Защита от манипуляций.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете  
по дисциплине  
«Психология межличностных отношений в общественном питании»:**

<b>Баллы (рейтингов ой оценки)</b>	<b>Оценка зачета/ экзамена (стандартная)</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
61 – 100	«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он имеет знания основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, незначительные нарушения логической последовательности в изложении программного материала.
До 61	«незачтено»	Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**  
по дисциплине  
**«Психология межличностных отношений в общественном питании»**  
**Направление подготовки**  
**19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания**  
**Профиль подготовки**  
**«Технология продукции и организация ресторанных услуг»**  
**Форма подготовки очная**

## Владивосток 2016

### ГЛОССАРИЙ

#### А

**Агрессивное поведение** — нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.

**Агрессор** — человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других.

**Адаптация к аудитории** — активный процесс вербального и визуального приспособления материала для представления конкретной аудитории.

**Альтернативные вопросы** – вопросы, по типу «или/или», требующие выбора из предложенных альтернатив.

**Ассертивность** - способность человека отстаивать свои права, принимая во внимание права других (не прибегая к агрессии в адрес собеседника).

**Атрибуции** — причины, которыми мы объясняем поведение других людей.

#### Б

**Барьеры социально - культурного различия** – один из видов коммуникативных барьеров; социально - политические, религиозные, профессиональные различия, приводящие к разной интерпретации понятий, приобретаемых в процессе коммуникации.

**Беседа** — направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

#### В

**Вербальное общение** – общение, осуществляемое с помощью речи.

**Визуальное общение (контакт глаз)** – движение глаз, частота, длительность обмена взглядами или избегание обмена взглядами; сообщает о готовности к общению, чувствах собеседника.

**Восприятие** — процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения.

#### Д

**Денотат** – прямое, точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

**Децентрация** – способность отойти от своей точки зрения и принять точку зрения другого.

**Деятельностное общение** – обмен действиями, навыками.

#### Ж

**Жаргон** — техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

**Жестикуляция** – невербальная коммуникация с помощью рук и пальцев.

#### З

**Закрытые ответы** – вопросы, требующие ответа да/нет.

#### И

**Идентификация** - уподобление субъекта партнеру по общению, т.е. уподобление значимому другому (отождествление с ним).

**Интерактивная сторона общения** – взаимодействие людей друг с другом в процессе межличностных отношений (и воздействие их друг на друга).

**Интервью** — беседа, состоящая из заранее составленных вопросов и ответов на них.

**Интимное расстояние** — зона межличностного общения, характерная для личных разговоров между близкими друзьями (0-45 см.)

## К

**Каузальная атрибуция** – приписывание причин поведения и психологических черт личности другому, интерпретация субъекта межличностного восприятия и причин мотивов поведения других людей.

**Канал** — маршрут сообщения и средства его передачи.

**Кинестетика** – восприятие общей моторики различных частей тела.

**Когнитивное общение** – обмен знаниями.

**Кодирование** — процесс трансформации чувств и идей в слова, звуки и действия.

**Коммуникативная сторона общения** - обмен информацией.

**Коммуникационная компетенция** — соответствие коммуникативного поведения данной ситуации и его эффективность.

**Комплимент** - (фр. compliment); особая форма похвалы, выражение одобрения, уважения, признание или восхищения; любезные и приятные слова.

**Коннотация** – чувства или оценки, которые у человека ассоциируются со словом; субъективные реакции на слово, основанные на жизненном опыте.

**Контекст** — физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации.

**Критика** – обсуждение, разбор чего-то, с целью вынести оценку, выявить недостатки, упущение.

**Культурный контекст** — убеждения, ценности, отношения, социальная иерархия, религия, роли групп и понятие о времени.

## Л

**Личное расстояние** — зона межличностного общения с друзьями и знакомыми (от 45 см. до 1, 20 м.).

**Логический барьер** – коммуникативный барьер, связанный с тем, что логика рассуждения одного из партнеров по общению либо сложна для восприятия, либо кажется другой стороне неверной, противоречащей ее манере аргументирования.

## М

**Манипулирование** – скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему-то, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения манипулятором собственных целей.

**Материальное общение** – обмен предметами и продуктами деятельности.

**Межличностный конфликт** — результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлениям другого.

**Мимика** – невербальная коммуникация с помощью мускулов лица.

**Мозговой штурм** — техника генерирования как можно большего количества идей путем свободных ассоциаций, состоящая в том, что люди проявляют свою изобретательность, на время отказываются от оценочных суждений и комбинируют или адаптируют идеи других.

**Мотивационное общение** – обмен побуждениями, целями, потребностями.

## Н

**Невербальное общение** – общение, осуществляющееся без помощи речи, при помощи невербальных средств (позы, жесты, мимика и т.д.).

**Нерефлексивное слушание** – «внимательное молчание», невмешательство в речь собеседника.

«Нетикет» — этикет в Интернете.

## О

**Обратная связь** — вербальная и физическая реакция на людей и их сообщения.

**Общение** – сложный и многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

**Описание чувств** — сообщение о наличии эмоции без ее оценки.

**Опрос** — способ, позволяющий получать информацию непосредственно от людей с помощью анкет.

**Оратор** (лат. Ого - «говорю») – тот, кто произносит речь, а так же человек, обладающий даром красноречия.

**Открытые вопросы** – вопросы, требующие развернутого ответа, подразумевающие множество вариантов ответа; обычно начинаются с вопросительного слова «что?», «когда?», «почему?», «где?» и т.д.

**Отражение чувств** - одна из техник активного (рефлексивного) слушания, перефразирование, но по отношению не к содержанию высказываний собеседника, а по отношению к эмоциональной составляющей высказываний.

**Оценка аудитории** — изучение конкретной аудитории для подготовки речи.

## П

**Пантомимика** – невербальная коммуникация с помощью поз тела.

**Паралингвистика** – система вокализации (тембр, тональность, диапазон голоса).

**Парафраз** — техника рефлексивного слушания, изложение сути сообщения.

**Параязык** — невербальное «звучание» сообщений; манера передачи информации.

**Перефразирование** – одна из техник активного (рефлексивного) слушания, собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.

**Перцептивная сторона общения** – восприятие и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, социальных групп, других социальных общностей).

**Поза** — положение или осанка тела.

**Предубеждение** — это заранее сложившееся суждение — вера или точка зрения - на то, что человек представляет собой, без достаточных для этого оснований.

**Проактивность** – не пассивное принятие происходящих событий, а активное воздействие на них; действие в соответствии со своими ценностями независимо от мнений окружающих и жизненных обстоятельств, принятие ответственности за свою жизнь.

**Проекция** – перенесение собственных качеств, состояний, взглядов на других людей.

**Проксемика** – область пространственной и временной организации общения.

**Психологический контекст** — настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.

**Публичная дистанция** — зона межличностного общения для выступления перед аудиторией (от 3,5 м. и больше).

## Р

**Резюмирование** - одна из техник активного (рефлексивного) слушания, подытоживание мыслей и чувств говорящего.

**Рефлексивное слушание** – активное слушание, установление обратной связи с говорящим; участие в речи собеседника, отражение своего понимания содержание речи собеседника и своего к ней отношения.

**Речевые барьеры** - один из видов коммуникативных барьеров; ошибки в речи, мешающие взаимопониманию.

**Ритор** – 1) в древней Греции и древнем Риме: оратор, учитель красноречия;

2) оратор; говорящий много и высокопарно.

**Риторика** – 1) теория ораторского искусства;

2) напыщенная, бессодержательная речь.

## С

**Самораскрытие** — обмен биографическими данными, личными представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку.

**Семантический барьер** — коммуникативный барьер, связанный с отсутствием совпадений в системе значений слов у собеседников; одни и те же слова у собеседников используются для обозначения разных понятий (использование жаргона, сленга, аргю, ограниченный словарный запас).

**Сетевые конференции** — электронные места общения людей со сходными интересами.

**Сленг** — неофициальный, нестандартный словарь.

**Слушание** — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

**Слушать** — волевой акт, установка, требующая способности вникать, понимать суть; сознательное усилие.

**Слышать** — рефлекторный акт, не требующий волевых усилий; просто физически воспринимать звук

**Социальная аттракция** — особый вид социальной установки на другого человека, в котором преобладают положительные эмоциональные компоненты; эмоциональная привлекательность.

**Социальная дистанция** — зона межличностного общения, которая соблюдается на деловых встречах, таких, например, как собеседование при приеме на работу (от 1,2 м. до 3,5 м.).

**Стереотип** — упрощенное, искаженное, характерное для сферы обыденного сознания представление о какой-либо социальной группе или отдельном человеке, принадлежащим к ней, на основе ограниченного опыта, в результате построения выводов на базе недостаточной информации.

**Стилистический барьер** — коммуникативный барьер, связанный с несоответствием стиля речи одного из партнеров ситуации общения, стилю речи, актуальному психологическому состоянию другого партнера.

**Т**

**Тембр** — звучание голоса.

**«Тройственный принцип» асертивности** — в конфликтной ситуации быть твердым, честным, дружелюбным.

**У**

**Установки** — предрасположенность испытывать положительные или отрицательные чувства к людям, обстановке или вещам, которая обычно выражается как мнение.

**Уточнение** — техника рефлексивного слушания, прямое обращение к говорящему с целью получения дополнительных сведений или прояснения смысла отдельных высказываний.

**Ф**

**Физический контекст** — местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.

**Фонетический барьер** — коммуникативный барьер, связанный с артикуляционными особенностями конкретного языка и конкретного человека (разные языки, диалекты, плохая дикция, неровный темп речи, тихий или громкий голос).

**Э**

**Экстралингвистика** — система, определяющая темп речи (темп, пауза, покашливание, плач, смех).

**Эмоциональные барьеры** — один из видов коммуникативных барьеров, когда собственные чувства людей, их предположения оказывают влияние на восприятие того, что говорит собеседник, искажая факты.

**Эмпатия** – постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания (умение поставить себя на место другого, но не обязательное отождествление с ним).

**Эффект ореола (галлоэффект)** – формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени, влияющее на восприятие его поступков и качеств; проявляется либо в форме положительной оценочной пристрастности (положительный ореол): если первое впечатление было положительным, поступки и черты человека и дальше будут оцениваться положительно или переоцениваться; либо в форме отрицательной оценочной пристрастности (отрицательный ореол): если первое впечатление было отрицательным, поступки и черты человека и дальше будут оцениваться отрицательно или недооцениваться.

**Эффект первичности** – заключается в том, что по отношению к незнакомому человеку более значимой оказывается первая полученная о нем информация.

**Эффект новизны** – заключается в том, что по отношению к знакомому человеку наиболее значимой является последняя, более новая информация о нем.

**Эхолирование** – одна из техник активного (рефлексивного) слушания, дословное повторение последнего слова, конца фразы, выделение смысловой части высказывания.

**Я**

**Язык** — совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества.