



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

**ШКОЛА БИОМЕДИЦИНЫ**

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП

 Л.В. Левочкина  
« 11 » июля 2018 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Департамента пищевых наук  
и технологий

 Ю.В. Приходько  
« 11 » июля 2018 г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного  
питания**

Технология продукции и организация ресторанных услуг/ бакалаврская программа «Технология  
продукции и организация общественного питания»

**Форма подготовки очная**

Школа биомедицины  
Департамент пищевых наук и технологий  
Курс 1, семестр 1  
лекции 18 час.  
практические занятия 18 час.  
в том числе с использованием МАО лек. 7/ пр.10  
Лабораторные работы – не предусмотрены.  
Самостоятельная работа 36 час.  
Всего часов – 108 час.  
Всего часов аудиторной нагрузки – 36 час.  
Контрольные работы – не предусмотрены  
Зачет – 1 семестр  
Экзамен не предусмотрен

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

УМКД обсужден на заседании Департамента пищевых наук и технологий Школы биомедицины ДФУ №5 «11» июля 2018 г.

Руководитель ОП:  
Составитель:

Левочкина Л.В.  
Белоус Е.И.

## 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  
ресторанных услуг»

Учебно-методический комплекс дисциплины «Психология межличностных отношений в общественном питании» разработан для студентов 1 курса по направлению 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания профиль подготовки «Технология продукции и организация ресторанных услуг» в соответствии с требованиями ОС ВО по данному направлению и положением об учебно-методических комплексах дисциплин образовательных программ высшего профессионального образования (утверждено приказом и.о. ректора ДВФУ от 17.04.2012 № 12-13-87).

Дисциплина «Психология межличностных отношений в общественном питании» входит в вариативную часть цикла дисциплин учебного плана.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), в том числе 7 часов в активной / интерактивной форме, практические занятия (18 часов), в том числе 10 часов в активной / интерактивной форме, самостоятельная работа студента (108 часов). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов:

- Психология общения
- Психология социального влияния
- Личностные факторы, обуславливающие эффективность межличностного воздействия
- Практика делового общения

- Психология малых групп
- Организационное поведение и психология межличностных отношений
- Профессиональная карьера в контексте психологии межличностных взаимоотношений

Дисциплина «Психология межличностных отношений в общественном питании» логически и содержательно связана с такими курсами, как Философия, История, Конфликтология.

Дисциплина направлена на формирование 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

канд. пед .наук, доцент

Доцент Департамента социальных

и психологических наук

\_\_\_\_\_ Е.И. Белоус

Директор Департамента  
пищевых наук и технологий

\_\_\_\_\_ Ю.В. Приходько

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

**ШКОЛА БИМЕДИЦИНЫ**

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП

  
Л.В. Левочкина  
« 11 » 07 2018 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор департамента пищевых наук  
и технологий

  
Ю.В. Приходько  
« 11 » 07 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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**

курс 1 семестр 1  
лекции 18 час.  
практические занятия 18 час.  
лабораторные работы \_\_\_\_\_ час.  
в том числе с использованием МАО лек. 7 /пр. 10 /лаб. \_\_\_\_\_ час.  
в том числе в электронной форме лек. \_\_\_\_\_ /пр. \_\_\_\_\_ /лаб. \_\_\_\_\_ час.  
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.  
в том числе с использованием МАО 17 час.  
в том числе в электронной форме \_\_\_\_\_ час.  
самостоятельная работа 72 час.  
в том числе на подготовку к экзамену     час.  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
зачет 1 семестр  
экзамен не предусмотрен

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

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента пищевых наук и технологий, протокол № 5 от « 11 » 07. 2018 г.

Руководитель ОП  
Составитель:

Левочкина Л.В.  
к.п.н., доцент Зачиняева Е.Ф.

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:**

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

Директор департамента \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента:**

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

Директор департамента \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Психология межличностных отношений в общественном питании»**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология межличностных отношений в общественном питании» разработана для студентов 1 курса по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль подготовки магистерская программа «Технология продукции и организация ресторанных услуг», в соответствии с требованиями ОС ВО ДВФУ по данному направлению. Дисциплина входит в вариативную часть блока «Дисциплины по выбору».

Трудоемкость дисциплины «Психология межличностных отношений в общественном питании» составляет 108 академических часов (3 зачетные единицы), в том числе 18 часов лекций, 18 часов практических занятий, 72 часов самостоятельной работы.

Учебная дисциплина логически и содержательно связана с такими курсами, как «Основы менеджмента» и «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

Содержание дисциплины «Психология межличностных отношений в общественном питании» направлено на формирование представлений студентов об основах межличностного общения, овладение способностью к деловой коммуникации в профессиональной сфере, навыками общения с коллегами и руководством, способностью к критике, самокритике и работе в коллективе.

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

### **Задачи:**

1. Изучить основные психологические понятия, виды, функции, барьеры общения
2. Сформировать навыки эффективного слушания, ознакомиться с основными элементами мастерства оратора, сформировать навыки

планирования структуры речи и публичного выступления.

3. Ознакомиться с особенностями интерпретации невербального языка общения, теориями межличностного взаимодействия, с путями разрешения конфликтов, приемами управления конфликтами и защитой от манипуляций в общении.

4. 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.

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируются следующие профессиональные компетенции (элементы компетенций).

<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	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

и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания		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 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.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: дискуссия, стратегия ИНСЕРТ, ролевые игры, мозговой штурм, метод кластеров, кейс-метод, тренинг, мастер-класс.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Лекции (18 час., в том числе 7 час. с использованием методов активного обучения)**

#### **Раздел 1. Основы психологии межличностных отношений (8 часов)**

### **Тема 1. Введение в психологию общения (2 час.)**

Определение общения. Психологическая структура и виды общения. Функции общения. Способность к общению и ее значение в развитии организаторских и коммуникативных качеств.

### **Тема 2. Перцептивная сторона общения (2 час.)**

Краткая характеристика перцептивной стороны общения. Механизмы межличностного восприятия, препятствующие и способствующие успешному общению. Факторы привлекательности (биологически обусловленные и факторы социальной привлекательности).

### **Тема 3. Коммуникативная сторона общения (4 час.), (панельная дискуссия – 3 час.)**

Краткая характеристика коммуникативной стороны общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Социально-психологические критерии описания субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Умение слушать как залог эффективного общения. Разница между «слышать» и «слушать». Краткая характеристика условий эффективного слушания. Установки во время слушания: одобрение, самоодобрение, эмпатия. Краткая характеристика невербального общения. Определение понятий: «кинестетика», «паралингвистика», «экстралингвистика», «проксемика». Зоны межличностного общения. Значение определенных выражений мимики. Культурные особенности невербального общения.

### **Раздел 2. Эффективные коммуникации (10 часов)**

#### **Тема 4. Основы ораторского искусства (2 час.), (стратегия ИНСЕРТ – 2 час.)**

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).

#### **Тема 5. Интерактивная сторона общения (2 час.), (метод кластеров – 2 час.)**

Краткая характеристика интерактивной стороны общения. Подходы к межличностному взаимодействию. Мотивационный подход. Ситуативный подход. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Транзакционный подход. Характеристика трех эго-состояний. Виды транзакций. Установка «Я-Ок – Ты-Ок».

#### **Тема 6. Конфликты в общении и пути их разрешения (2 час.)**

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.

#### **Тема 7. Манипуляции в общении (2 час.)**

Определение манипуляции. Психологическая природа манипулятивного общения. Механизмы манипулятивного общения. Манипулятивные приемы воздействия на массовое сознание. Манипулятивные приемы в межличностном общении. Защита от манипуляций. Понятие ассертивности. «Тройственный принцип ассертивности».

#### **Тема 8. Роль проактивного поведения в общении (2 час.)**

Определение проактивности. Характеристики проактивного и

реактивного поведения. Примеры проактивных личностей. Речь как индикатор степени проактивности.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА Практические занятия (18 час., в том числе 10 час. с использованием методов активного обучения)**

### **Раздел 3. Организация работы с группой (10 часов)**

#### **Занятие 1-2. Введение в психологию общения (4 час.), (метод кластеров – 2 час.)**

План:

1. Определение общения.
2. Психологическая структура и виды общения.
3. Функции общения.
4. Способность к общению и ее значение в развитии организаторских и коммуникативных качеств.
5. Практическое задание: определение уровня общительности по методике В.Ф. Ряховского.

#### **Занятие 3-4. Общение как перцепция (4 час.), (прием «Схема предсказаний» – 2 час.)**

План:

1. Краткая характеристика перцептивной стороны общения.
2. Механизмы межличностного восприятия, препятствующие и способствующие успешному общению.
3. Факторы привлекательности (биологически обусловленные и факторы социальной привлекательности).
4. Условия эффективного восприятия речи и передачи сообщения.
5. Приемы привлечения и удержания внимания в устном выступлении.

6. Практические упражнения на развитие навыков социальной перцепции и повышение точности межличностного восприятия.

### **Занятие 5. Общение как взаимодействие (2 час.)**

План:

1. Роль проактивного поведения в общении.
2. Характеристики проактивного и реактивного поведения. Примеры проактивных личностей.
3. Речь как индикатор степени проактивности.
4. Технологии управления группой.
5. Основы групповой динамики.
6. Тренировка выработки стратегии поведения в процессе принятия решений.
7. Упражнения на развитие навыков командной работы.

### **Раздел 3. Методология и методы эффективной межличностной коммуникации на предприятии общественного питания (8 часов)**

#### **Занятие 5-6. Общение как коммуникация (4 час.), (панельная дискуссия – 2 час.)**

План:

1. Краткая характеристика коммуникативной стороны общения.
2. Умение слушать как залог эффективного общения. Разница между «слышать» и «слушать».
3. Установки во время слушания: одобрение, самоодобрение, эмпатия. Определение нерефлексивного слушания и рефлексивного слушания.
4. Основные приемы рефлексивного слушания.
5. Коммуникативные барьеры. Барьеры социально-культурного различия. Речевые барьеры. Эмоциональные барьеры.
6. Я-высказывания.

7. Практические упражнения на преодоление коммуникативных барьеров, развитие навыков свободного общения в затруднительных ситуациях. Выявление затруднений в общении и развитие коммуникативных навыков.

**Занятие 5-6. Эффективная межличностная коммуникация (4 час.),  
(тренинг – 4 час.)**

План:

1. Упражнение «Трибуна» - разогрев.
2. Упражнение «Ассоциации».
3. Упражнение «Мои сильные стороны».
4. Упражнение «Интервью».
5. Упражнение «Переговоры».
6. Упражнение «Беспокойное русло реки».
7. Упражнение «Телевизор».
8. Упражнение «Умение вести разговор».
9. Рефлексия курса.

**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 студентов 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 модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1. Основы психологии межличностных отношений	ПК-22	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 1-2
			Умеет	УО-4	
			Владеет	ПР – 3	
2	Раздел 2. Эффективные коммуникации	ПК-14	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 3-7
			Умеет	УО-4	
			Владеет	ПР – 3	
3	Раздел 3. Организация работы с группой	ПК-15	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 8-16
			Умеет	УО-4	
			Владеет	ПР – 3	
		ОК- 13	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 17-22
			Умеет	УО-4	
Владеет	ПР – 3				
4	Раздел 4. Методология и методы эффективной межличностной коммуникации на предприятии общественного питания	ПК-33	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 23-30
			Умеет	УО-4	
			Владеет	ПР – 3	

#### V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### Основная литература

*(электронные и печатные издания)*

1. Бабунова Е.С. Психология семьи и семейного воспитания [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.С. Бабунова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 61 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/72620>

2. Деловые коммуникации : теория и практика : учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям / В. А. Спивак ; Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2015. – 416 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:784670&theme=FEFU> **3 экз**

3. Майерс, Дэвид Социальная психология / Дэвид Майерс ; пер. З. Замчук. - 7-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2017. - 793 с.  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:837380&theme=FEFU> 1 экз

4. Мальханова И.А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера : учебное пособие для вузов / И. А. Мальханова; Москва : Проспект, 2016. – 172 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:813034&theme=FEFU> 1 экз

5. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766784>

6. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/762215>

7. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса: учебник и практикум для академического бакалавриата по гуманитарным направлениям и специальностям / [И. В. Вачков, Н. М. Мякишева, А. С. Обухов и др.] ; под общ. ред. А. С. Обухова ; Московский педагогический государственный университет. Москва. Юрайт. 2015. - 422 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:785196&theme=FEFU> 3 экз

8. Социальная психология образования: Учебное пособие / О.Б. Крушельницкая и др.; Под ред. О.Б. Крушельницкой и др. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=462146>

### **Дополнительная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 363 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:720278&theme=FEFU>

2. Веракса Н.Е. Социальная психология : учебник для высшего профессионального образования /Н.Е. Веракса, А.Н. Веракса. Москва : Академия , 2011. – 224 с.Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:729270&theme=FEFU>

3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений /Евгений Павлович Ильин. – СПб.: Питер , 2012. – 573 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:665641&theme=FEFU>

4. 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>)

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>)

6. 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>)

## **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**

В учебном процессе по дисциплине используются следующие информационно-справочные системы, а также программное обеспечение и электронные библиотечные системы:

Поисковые системы: Google, Mail.ru, Bing, Yandex;

Программное обеспечение:

Операционная система Windows;

Пакет прикладных программ Microsoft Office: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point.

Электронные библиотечные системы:

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – режим доступа URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Электронно-библиотечная система Znanium.com – режим доступа URL: <http://www.znaniun.com>

Электронно-библиотечная система Издательства "Лань" – режим доступа URL: <https://e.lanbook.com/>

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

В процессе изучения материалов учебного курса предлагаются разнообразные формы работ: лекционные и практические занятия. 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 заданий по предложенной тематике, деловые и ролевые игры, дискуссии, тренинговые упражнения.

В работе со студентами используются разнообразные методы активного/интерактивного обучения: аквариум, дискуссия, ролевые игры, мозговой штурм, метод кластера, стратегия ИНСЕРТ, интеллект-карты, ведение двойного дневника, создание и защита совместных презентаций с применением сервисов Google, решение кейсов.

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.

### **Методические рекомендации студентам по подготовке домашних заданий**

1. Перед началом самостоятельной работы студентам следует рекомендовать изучить содержание основных видов заданий: их краткую характеристику, ориентировочные затраты времени на их подготовку, алгоритм действий и объем помощи преподавателя.

2. Все виды заданий могут быть обязательными или дополнительными.

3. Обязательные задания предлагаются преподавателем после изучения каждой темы. Они комментируются преподавателем, который сообщает требования по их выполнению, сроки исполнения, критерии оценки и пр.

4. Дополнительные задания являются заданиями по выбору студента. Студентам предоставляется возможность в зависимости от своих индивидуальных особенностей, склонностей по каждой теме выбрать из перечня то или иное задание так, чтобы оно не повторялось по другой теме и не дублировало форму обязательного задания.

5. Выбранные дополнительные задания студенты должны знакомом "+" отметить в Таблице продвижения, расположенной на сайте, сопровождающем изучение дисциплины.

6. Расчет объема часов самостоятельной работы по каждой теме складывается из суммы ориентировочных затрат времени на выполнение обязательных и выбранных студентами дополнительных заданий. При этом общий объем времени по каждой теме не должен быть менее количества часов, отведенных на ее изучение по тематическому плану.

7. Студенты должны ознакомиться с образцами выполнения заданий, критериями их оценки.

8. Студенты подбирают необходимую литературу, получая консультации преподавателя.

9. Студенты выполняют задания самостоятельной работы и сдают выполненные работы преподавателю, при необходимости представляя их результаты на практическом занятии.

10. Оценка выполненных заданий в баллах проставляется преподавателем в Таблице продвижения.

11. Итоговая сумма набранных студентом баллов, суммируясь с результатами оценки аудиторной работы, составит рейтинговый показатель студента, который может учитываться при проведении итогового контроля знаний по дисциплине.

### **Методические рекомендации по работе с литературой**

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой ко всем видам занятий: семинарским,

практическим, при подготовке к зачетам, экзаменам, тестированию, участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме.

Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет

быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д.

Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословным записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Выписки представляют собой более сложную форму записей содержания исходного источника информации. По сути, выписки – не что иное, как цитаты, заимствованные из текста. Выписки позволяют в концентрированной форме и с максимальной точностью воспроизвести в произвольном (чаще последовательном) порядке наиболее важные мысли автора, статистические и даталогические сведения. В отдельных случаях — когда это оправданно с точки зрения продолжения работы над текстом – вполне допустимо заменять цитирование изложением, близким к дословному.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме. Отличие тезисов от обычных выписок состоит в следующем. Во-первых, тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. Во-вторых, в тезисах отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. В-третьих, чаще всего тезисы записываются близко к оригинальному тексту, т. е. без использования прямого цитирования. Исходя из сказанного, нетрудно выявить основное преимущество тезисов: они незаменимы для подготовки глубокой и всесторонней аргументации письменной работы любой сложности, а также для подготовки выступлений на защите, докладов и пр.

Аннотация – краткое изложение основного содержания исходного источника информации, дающее о нем обобщенное представление. К

написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой. Для указанной цели и используется аннотация.

Характерной особенностью аннотации наряду с краткостью и обобщенностью ее содержания является и то, что пишется аннотация всегда после того, как (хотя бы в предварительном порядке) завершено ознакомление с содержанием исходного источника информации. Кроме того, пишется аннотация почти исключительно своими словами и лишь в крайне редких случаях содержит в себе небольшие выдержки оригинального текста.

Резюме – краткая оценка изученного содержания исходного источника информации, полученная, прежде всего, на основе содержащихся в нем выводов. Резюме весьма сходно по своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего выводов. Но, как и в случае с аннотацией, резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Конспект – сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

Для работы над конспектом следует:

- определить структуру конспектируемого материала, чему в значительной мере способствует письменное ведение плана по ходу изучения оригинального текста;
- в соответствии со структурой конспекта произвести отбор и последующую запись наиболее существенного содержания оригинального текста — в форме цитат или в изложении, близком к оригиналу;

- выполнить анализ записей и на его основе – дополнение записей собственными замечаниями, соображениями, "фактурой", заимствованной из других источников и т. п. (располагать все это следует на полях тетради для записей или на отдельных листах-вкладках);

- завершить формулирование и запись выводов по каждой из частей оригинального текста, а также общих выводов.

Систематизация изученных источников позволяет повысить эффективность их анализа и обобщения. Итогом этой работы должна стать логически выстроенная система сведений по существу исследуемого вопроса.

Необходимо из всего материала выделить существующие точки зрения на проблему, проанализировать их, сравнить, дать им оценку.

Кстати, этой процедуре должны подвергаться и материалы из Интернета во избежание механического скачивания готовых текстов. В записях и конспектах студенту очень важно указывать названия источников, авторов, год издания. Это организует его, а главное, пригодится в последующем обучении. Безусловно, студент должен взять за правило активно работать с литературой в библиотеке используя, в том числе, их компьютерные возможности (электронная библиотека в сети Интернет).

### **Методические рекомендации по составлению кластера**

Кластер (англ. cluster скопление) – объединение нескольких однородных элементов, которое может рассматриваться как самостоятельная единица, обладающая определенными свойствами. Составление кластера выполняется по следующему алгоритму:

- 1) На чистом листе посередине написать ключевое слово или предложение, которое является ядром темы.

- 2) Вокруг ключевого слова записать слова, предложения, выражающие основные идеи, факты, образы по данной теме.

- 3) По мере записи, слова соединяются прямыми линиями с ключевым понятием. В свою очередь у каждого «спутника» появляются свои

«спутники», устанавливаются новые логические связи.

4) Такую работу надо продолжать пока идеи не иссякнут.

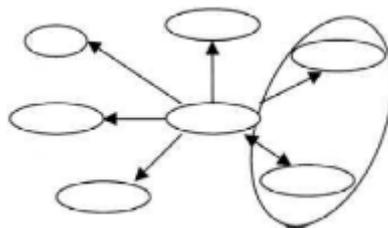
В результате освоения данной темы обучающиеся составляют кластер содержания модуля.

### **Методические рекомендации по применению стратегии ИНСЕРТ**

Данная учебная стратегия была разработана Л.Л.Вогэн и Т.Х.Эстес. Аббревиатура ИНСЕРТ – это «калька» с английского I.N.S.E.R.T., что примерно можно перевести как «инновационная система разметки для эффективного чтения текста». Прилагательное «инновационная» подразумевает, что в процессе работы по этой стратегии рождается новое знание. Стратегию ИНСЕРТ можно еще назвать как «Чтение с пометками».

#### *Алгоритм стратегии ИНСЕРТ*

1. Для начала запишите все, что знаете по теме (самостоятельная актуализация имеющихся знаний по данной теме). Затем в парах обменяйтесь информацией и составьте кластер.
2. Необходимо обсудить, какие темы являются самыми сложными. Факты, имеющие общее основание можно объединить.



3. Теперь настало время почитать текст. Предлагаем следующую систему разметки:

«V» - знаю. (мне это было известно ещё до чтения текста).

«+» – узнал что-то новое! (абсолютно новая информация).

«-» – противоречит моим представлениям (критически к этому отношусь).

«?» – возникшие вопросы, желание больше узнать о данном предмете.

Читайте текст и делайте пометки.

4. После прочтения можно сделать таблицу:

✓	
+	
-	
?	

5. Далее можно обсудить результаты заполнения таблиц и скорректировать общую «гроздь».

Данный приём не только помогает работать с информационным текстом, но и зримо демонстрируют процессы продвижения от незнания к знанию, делают процесс чтения более осмысленным, помогают выделять основные аспекты в изучаемой информации, формируют умение графически представлять результаты работы с текстом.

### **Методические рекомендации по применению приема «Схема предсказаний»**

Интерактивный прием «Схема предсказания» - чтение текста по частям и предугадывание его дальнейшего содержания. Это достигается путем стимулирования предвосхищения развития событий через анализ причинно-следственных отношений, сопоставлением прогноза и реального содержания текста. По форме – это трехчастная таблица, позволяющая четко организовать деятельность по анализу, синтезу и оценке информации и зафиксировать результаты в письменной форме.

Преподаватель готовит текст, который может быть разделен на логические блоки (события, сюжет, свойства, принципы). Объявляет тему и предлагает прочитать самостоятельно отрывок до первой остановки. Затем каждому участнику (индивидуально или в парах) предлагается предсказать, что произойдет дальше. Записи ведутся в форме таблицы с тремя колонками: что случится (предсказание); какие доказательства есть; что случилось на самом деле.

После заполнения 1 и 2 колонок таблицы педагог читает следующий отрывок текста и предлагает внести информацию в третью колонку, и т.д. Вопросы, данные в таблице, воспроизводят схему внутреннего диалога читателя с информацией, который основывается на механизме вероятностного прогнозирования.

Организация обсуждения проводится в два этапа:

1. Анализ соответствия предположений содержанию текста: выявление причин соответствия/несоответствия, определение упущенной детали, важной для понимания логики развития событий, предложенной автором.
2. Прогнозирование развития событий в следующей части текста и доказательство выдвигаемых предположений с опорой на предыдущую часть.

### **Методические рекомендации по применению кейс-метода**

Кейс-метод – это способ анализа проблемы через предоставление необходимой информации и возможностей для решения конкретных задач, презентации результатов решения. Преподаватель готовит или предлагает самостоятельно подготовить кейсы по теме как описание реальной ситуации, которую необходимо проанализировать и решить задачи, которые стоят перед лицами, включенными в ситуацию. Кейсы могут быть направлены на выявление проблемной ситуации, применение учебных методов и средств, формирование стратегии, иллюстрирование ролей и отношений. Процесс обучения по кейс-технологии включает: ознакомление с кейсом, ответ на вопросы: Кто? Что? Почему? Когда? Как?; рассмотрение всего кейса и его разделов, рассмотрение вопросов по кейсу.

#### *Структура кейс-метода*

1. Построение модели ситуации.
2. Системное представление и анализ ситуации.
3. Способ получения знания о ситуации посредством ее мысленного преобразования.

4. Создание описания ситуации.
5. Представление проблемы, лежащей в основе ситуации.
6. Создание упорядоченных перечней свойств, сторон, составляющих ситуации.
7. Представление вариантов поведения героев ситуации.
8. Генерирование идей относительно ситуации.
9. Обмен взглядами по поводу проблемы и путей ее решения

*Методика проведения занятия с применением кейс-метода*

1. Самостоятельное знакомство студента с содержанием
2. Проведение опроса по пониманию содержания кейса без детального обсуждения
3. Распределение студентов на микрогруппы (4- 6 человек)
4. Организация обсуждения содержания кейса в микрогруппах
5. Коллективное составление презентации внутри каждой микрогруппы
6. Презентация решений
7. Обсуждение решений и результатов совместно с преподавателем

**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»**  
(ДФУ)

---

---

**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  
2018**

## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1 неделя	Создание ментальной карты в сервисе Mindomo	8 ч.	Защита ментальной карты в сервисе Mindomo (УО-3)
2	2 неделя	Подготовка к дискуссии	8 ч.	Дискуссия (УО-4)
3	3 неделя	Написание эссе	8 ч.	Эссе (ПР-7)
4	4 неделя	Написание конспекта	8 ч.	Конспект (ПР-7)
5	5 неделя	Подготовка к решению кейса	8 ч.	Кейс-задача (ПР- 11)
6	6 неделя	Заполнение двойного дневника	8 ч.	Двойной дневник (ПР – 7)
7	7 неделя	Написание эссе	8 ч.	Эссе (ПР-7)
8	8 неделя	Подготовка доклада	8 ч.	Устный доклад (УО – 3)
9	9 неделя	Подготовка к зачету	8 ч.	Тест (ПР -1)
	Всего		72 часа	

### **Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению**

Самостоятельная работа студентов состоит из подготовки к практическим занятиям, работы над рекомендованной литературой, написания эссе, создания ментальных карт в сервисе Mindomo, ведения двойного дневника, подготовки к панельной дискуссии и выполнение диагностических заданий.

#### **Цели организации самостоятельной работы:**

1. Овладения понятийным аппаратом изучаемого курса.
2. Самостоятельная проработка теоретических материалов.
3. Изучение основной и дополнительной литературы по курсу.
4. Самопроверка полученных знаний и приобретённых исследовательских умений.

## 5. Подготовка к выполнению заданий (промежуточных, итоговых).

### **Рекомендации по работе с литературой**

Изучение литературы следует начинать с основных рекомендуемых источников, приведенных в разделе «Список учебной литературы» настоящей рабочей программы. При этом полезно конспектировать литературу, делать выписки, сноски и т.д. Это помогает систематизировать и структурировать имеющийся материал. Кроме того такой подход дает возможность вычленять в тексте главное, что чрезвычайно важно при большом объеме используемой информации.

По изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. Подобная работа будет весьма полезной с точки зрения накопления материала для дальнейшей организации научной работы.

### **Рекомендации по работе в библиотеке**

Важным элементом самоподготовки является работа с библиотечным фондом ДВФУ. Студент может: а) получить книги на научном абонементе библиотеки для домашней работы в течение семестра; б) изучать литературу (учебники, журнальные и газетные статьи) в читальном зале; в) воспользоваться электронным каталогом; г) прибегнуть к литературе, имеющейся в методическом кабинете кафедры; д) прибегнуть, в случае необходимости получения сведений об источниках информации, к помощи библиотечных работников.

При пользовании библиотечным фондом рекомендуется использовать различные источники информации, но предпочтение следует отдавать научной литературе - монографиям, научным журналам. Могут понадобиться законодательные и нормативные документы.

Весь собранный материал следует систематизировать, сгруппировать по темам, вычленить ключевые проблемы, по возможности осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу изучаемых

вопросов. Приветствуется умение студента обобщать материал, делать собственные выводы.

### **Рекомендации по изучению сайтов по темам курса в сети Интернет**

Ресурсы Интернета являются одним из наиболее эффективных источников быстрого поиска необходимой информации.

Поиск информации можно осуществлять с помощью сайта ДВФУ. Для помощи студенту в самостоятельной работе в сети Интернет используются:

- программы ICQ (Pro, Lite, Trillian, Miranda, QIP);
- Интернет-телефония Skype, MSN messenger, Same-Time и др.;
- сайты периодических изданий (журналов и т.п.), официальных органов государственной власти, управления, отраслевых и специализированных организаций (институтов, центров и т.п.) и др.

### **Рекомендации по составлению ментальных карт в сервисе Mindomo**

Сервис для создания ментальных карт Mindomo позволяет создавать очень красочные карты, содержащие фотографии, рисунки, звук, видео; можно добавлять ссылки. Это возможность создавать, просматривать и редактировать интеллект-карты совместно. Сервис обеспечивает комфорт в работе и особенно в части эффективности взаимодействия с членами команды в случае одновременной работы.

Основные особенности:

- неограниченное число одновременных пользователей,
- мгновенные изменения видны всем пользователям,
- комментарии и возможность голосований и оценок идей и предложений,
- архив чата,
- уведомления по электронной почте о смене карты,
- автосохранение, откат,
- онлайн и офлайн синхронизация.

Для начала работы необходимо зарегистрироваться или воспользоваться аккаунтом популярных социальных сервисов.

Описание. В центре интеллект-карты располагается ключевое слово или основная её идея. Она должна быть центральным, наиболее бросающимся в глаза и запоминающимся элементом карты, активирующим мыслительные процессы, поэтому её нужно представить в образной форме с использованием цвета, формы, объёма.

Каждый луч представляет собой ассоциацию, и каждая ассоциация, в свою очередь, располагает практически бесконечным множеством связей с другими ассоциациями. Именно это называется памятью в виде базы данных или архива. В результате создается многоканальная система обработки и хранения информации, на которую работают в равной мере оба полушария.

Правила создания интеллект-карт:

#### Используйте эмфазу

- Всегда используйте центральный образ.
- Для центрального образа используйте три и более цветов.
- Как можно чаще используйте графические образы.
- Чаще придавайте изображению объем, а также используйте

выпуклые буквы

- Пользуйтесь синестезией (комбинированием всех видов эмоционально-чувственного восприятия).
- Варьируйте размеры букв, толщину линий и масштаб графики.
- Стремитесь к тому, чтобы расстояние между элементами интеллект карты было соответствующим.

#### Ассоциируйте

- Используйте стрелки, когда необходимо показать связи между элементами ментальных карт.
- Используйте цвета.
- Используйте кодирование информации.

#### Стремитесь к ясности в выражении мыслей

- Придерживайтесь принципа: по одному ключевому слову на каждую линию.
- Используйте печатные буквы.
- Размещайте ключевые слова над соответствующими линиями.
- Соединяйте линии с другими линиями и следите за тем, чтобы главные ветви карты соединялись с центральным образом.
- Делайте главные линии плавными и более жирными.
- Отграничивайте блоки важной информации с помощью линий.
- Следите за тем, чтобы ваши рисунки (образы) были предельно ясными.
- Старайтесь все слова располагать горизонтально.

*Критерии оценивания:* задание носит творческий характер. Оценке подвергается только участие в коллективной работе – 3 балла. Дополнительные баллы присуждаются за размещение содержательного видефрагмента, иллюстрирующего ключевые идеи.

*Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы (ментальная карта).* Ссылки на созданные ментальные карты прикрепляются в таблице продвижения на соответствующем сайте, открывается доступ для всех студентов группы. Требования по оформлению носят рекомендательный характер: яркость, структурированность, образность. Подробно рекомендации по оформлению описаны выше.

Сервис Google Сайты позволяет быстро создать собственный сайт даже тем, кто не знаком с профессиональными инструментами веб-дизайна. Чтобы начать работу с Google Сайтами, нужно войти в свой аккаунт (если аккаунта нет, нужно создать его, зарегистрировав почтовый адрес на gmail.com).

Войдя в аккаунт Google, нужно выполнить ряд несложных шагов для создания сайта:

нажать кнопку Создать;

выбрать один из предложенных шаблонов, либо использовать макет

сайта по умолчанию;

указать название сайта, по которому будет сгенерирован его URL-адрес;

ввести код подтверждения и нажать кнопку Создать в верхней части страницы.

Сервис обеспечивает комфорт в работе и особенно в части эффективности взаимодействия с членами команды в случае одновременной работы. Владелец сайта имеет возможность отслеживать все изменения, внесенные им самим и всеми соавторами. Данный сервис дает возможность оформить и представить свой проект по этапам, раскрыть сущность и детальность, оформить его творчески, а также оценивать друг друга.

**Задание:** изучите предложенную литературу по теме «Виды коммуникации в организации» и составьте ментальную карту.

### **Рекомендации по подготовке к дискуссии в формате мозгового штурма «Ринги»**

**Тема занятия:** Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.

Термин «ринги» в «Большом японско-русском словаре» трактуется как «получение согласия на решение проблемы путем опроса персонала без созыва специального совещания или организации дискуссии».

Процедура «ринги» состоит из пяти э т а п о в .

1. Выдвижение общих соображений о проблеме, по которой должно быть принято решение.
2. Передача проблем вниз, в секцию, где организуется работа над проектом или проблемой.
3. «Отсечение корней», т.е. детальное согласование с исполнителями готовящегося проекта (в сущности, это «сглаживание углов», т.е. ослабление разногласий, отбрасывание противоположных точек зрения, подобно тому как при пересадке дерева садовник проделывает подготовительную работу,

обрубая торчащие далеко в сторону корни). Принятие решения предваряется обсуждением проблемы всеми заинтересованными лицами и выработкой согласованного подхода к ее решению.

4. Проведение целенаправленной конференции, на которой обсуждаются конкретные пути решения проблемы.

5. Доработка резолюции конференции — визирование решения его исполнителями, на котором каждый должен поставить свою подпись и утверждение документа всеми членами группы, а в дальнейшем преподавателем.

Оценивание резолюции осуществляется в соответствии с критериями.

1. Краткое содержание – 10 % оценки, если: название выбрано адекватно теме; цель ясно определена: предмет исследования представляет интерес с точки зрения науки; установлена связь предмета исследования или выдвинутого тезиса с известными фактами и исследованиями; выводы ясно сформулированы.

2. Основная часть и заключение – 75 % оценки, если адекватные и уместные свидетельства – из первичных и вторичных источников – в поддержку аргументации отобраны критически и впечатляюще; избранные доказательства, – включая различные толкования вопроса там, где это необходимо критически проанализированы и оценены; аргументация стройна и высказывается логично и последовательно; идеи выражены ясно; выводы соответствуют цели и подкреплены доказательствами.

3. Источники (библиография, примечания) – 15 % оценки, если: адекватные, нужные источники определены и использованы эффективно в связи с текстом; ссылки и примечания сделаны и оформлены правильно.

*Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы (резолюции)*

Оформление результатов самостоятельной работы должно иметь титульный лист, аннотацию, содержание, введение, основную часть, список литературы, при необходимости – заключение, приложения.

Требования к оформлению текста: Формат А 4. Ориентация – книжная. Поля: верхнее, нижнее, 20 мм, правое 10мм, левое – 30 мм. Номера страниц – арабскими цифрами, внизу страницы, выравнивание по центру, титульный лист не включается в общую нумерацию. Шрифт – TimesNewRoman. Размер шрифта – 14 через 1,5 интервал; Расстановка переносов автоматически, абзац – 1, 25, выравнивание по ширине, без отступов.

### **Рекомендации по составлению конспекта**

Конспект – сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

Для работы над конспектом следует:

- определить структуру конспектируемого материала, чему в значительной мере способствует письменное ведение плана по ходу изучения оригинального текста;
- в соответствии со структурой конспекта произвести отбор и последующую запись наиболее существенного содержания оригинального текста — в форме цитат или в изложении, близком к оригиналу;
- выполнить анализ записей и на его основе – дополнение записей собственными замечаниями, соображениями, "фактурой", заимствованной из других источников и т. п. (располагать все это следует на полях тетради для записей или на отдельных листах-вкладках);
- завершить формулирование и запись выводов по каждой из частей оригинального текста, а также общих выводов.

Систематизация изученных источников позволяет повысить эффективность их анализа и обобщения. Итогом этой работы должна стать логически выстроенная система сведений по существу исследуемого вопроса.

Необходимо из всего материала выделить существующие точки зрения на проблему, проанализировать их, сравнить, дать им оценку.

Список источников, рекомендуемых для конспектирования (на выбор):

1. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес. - М.: Добрая книга, 2016. - 384 с.
2. Земедлина, Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Земедлина. - М.: ИЦ РИОР, 2013. - 112 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М.: Эксмо, 2011. - 576 с.

*Оценивание конспекта осуществляется в соответствии с критериями.*

- содержательность конспекта, соответствие плану;
- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента;
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;
- соответствие оформления требованиям;
- грамотность изложения;
- конспект сдан в срок.

### **Рекомендации по написанию расширенного эссе**

Расширенное эссе - это прозаичное сочинение небольшого объема и свободной композиции, трактующее ту или иную тему и представляющее попытку передать индивидуальные впечатления и соображения, так или иначе, с ним связанные. Это персонифицированный способ реагирования на заявленную проблему.

Выберите тему эссе из предложенных:

1. Деловая коммуникация в компьютерных сетях.
2. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
3. Спор и критика в деловом общении.
4. Межличностная аттракция в деловых контактах.

*Оценивание эссе осуществляется в соответствии с критериями.*

1. Краткое содержание – 10 % оценки, если: название выбрано адекватно теме; цель ясно определена: предмет исследования представляет интерес с точки зрения науки; установлена связь предмета исследования или выдвинутого тезиса с известными фактами и исследованиями; структура эссе и главные выводы ясно сформулированы.

2. Основная часть и заключение – 75 % оценки, если адекватные и уместные свидетельства – из первичных и вторичных источников – в поддержку аргументации отобраны критически и впечатляюще; избранные доказательства, – включая различные толкования вопроса там, где это необходимо критически проанализированы и оценены; аргументация стройна и высказывается логично и последовательно; идеи выражены ясно; выводы соответствуют цели и подкреплены доказательствами.

3. Источники (библиография, примечания) – 15 % оценки, если: адекватные, нужные источники определены и использованы эффективно в связи с текстом; ссылки и примечания сделаны и оформлены правильно.

*Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы (расширенное эссе)*

Оформление результатов самостоятельной работы должно иметь титульный лист, аннотацию, содержание, введение, основную часть, список литературы, при необходимости – заключение, приложения.

Требования к оформлению текста: Формат А 4. Ориентация – книжная. Поля: верхнее, нижнее, 20 мм, правое 10мм, левое – 30 мм. Номера страниц – арабскими цифрами, внизу страницы, выравнивание по центру, титульный лист не включается в общую нумерацию. Шрифт – TimesNewRoman. Размер шрифта – 14 через 1,5 интервал; Расстановка переносов автоматически, абзац – 1, 25, выравнивание по ширине, без отступов.

### **Рекомендации к выполнению задания «Двойной дневник»**

Задание. Страница тетради делится пополам. На одной половине выписывается цитата из текста, вызвавшая воспоминания, протест,

ассоциации, на другой половине помещается собственный комментарий, поясняющий, что заставило записать именно эту цитату, какие мысли она вызвала, какие вопросы.

Критерии оценивания:

- охват проблемных вопросов, рассматриваемых автором:
- 75% - 3 балла, 50% - 2 балла, 25% - 1 балл.
- аргументация собственного мнения:
- наличие аргументации в каждом комментарии – 2 балла.

Работа по технологии «Двойной дневник» ведется на протяжении всего семестра. В данном курсе для изучения предлагается книга Психология общения. Вердербер Р, Вердербер К. СПб.: Прайм-Еврознак, 2003 - 320 с.

*Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы (двойной дневник).*

Работа выполняется на электронном носителе (допустима работа в рабочей тетради). Обязательно наличие полных библиографических данных издания. В квадратных скобках в графе «Цитата из текста» указывается страница, где расположена цитата. Подстрочные примечания (сноски) оформляют в конце страницы в случае необходимости дополнительных пояснений основного текста, разъяснений терминов и др. В тексте используют знаки сноски в виде цифр. Нумерацию сносок ведут постранично, на новой странице сноски нумеруют заново.

### **Рекомендации по подготовке к решению кейс-задачи**

#### *Структура кейс-метода*

1. Построение модели ситуации.
2. Системное представление и анализ ситуации.
3. Способ получения знания о ситуации посредством ее мысленного преобразования.
4. Создание описания ситуации.
5. Представление проблемы, лежащей в основе ситуации.

6. Создание упорядоченных перечней свойств, сторон, составляющих ситуации.
7. Представление вариантов поведения героев ситуации.
8. Генерирование идей относительно ситуации.
9. Обмен взглядами по поводу проблемы и путей ее решения

*Методика проведения занятия с применением кейс-метода*

1. Самостоятельное знакомство студента с содержанием
2. Проведение опроса по пониманию содержания кейса без детального обсуждения
3. Распределение студентов на микрогруппы (4- 6 человек)
4. Организация обсуждения содержания кейса в микрогруппах
5. Коллективное составление презентации внутри каждой микрогруппы
6. Презентация решений
7. Обсуждение решений и результатов совместно с преподавателем

## **КЕЙС**

Несмотря на то что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования.

Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык. Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной.

После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга. Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями.

Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

### **Вопросы и задания:**

Кто из участников выбрал неверную модель поведения?

Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело?

Смогут ли коллеги наладить отношения?

### *Критерии оценивания:*

1. Научно-теоретический уровень выполнения кейса и выступления.
2. Полнота решения кейса.
3. Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.
4. Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.
5. Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.
6. Полнота и всесторонность выводов.
7. Наличие собственных взглядов на проблему.

### **Рекомендации по подготовке устных докладов**

Студентам предлагаются следующие темы для докладов:

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 (доклад с презентацией).*

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 оценивания:*

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 отнестись 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.

### **Рекомендации по подготовке к итоговой аттестации (зачету)**

Внимательно ознакомьтесь с требованиями преподавателя к итоговой аттестации. Все необходимые задания должны быть выполнены в определённый срок. При подготовке к зачету важно раскрыть сущность предлагаемого вопроса с опорой на теоретические источники, научные школы, позиции ведущих учёных. Необходимо представить собственное понимание существа явления, приветствуются попытки изложить собственную точку зрения по проблематике вопроса.

Залогом успешной сдачи зачета является систематическая работа студента на лекционных, практических и лабораторных занятиях, на этапах самостоятельной работы в рамках дисциплины в течение всего семестра. В распоряжении студентов находятся библиографические источники, электронные материалы, УМКД и другие материалы преподавателя и кафедры теории и методики профессионального образования.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на вопросы к зачету, перечень рекомендуемой (основной и дополнительной) литературы.

В случае возникновения трудностей при изучении материалов по дисциплине целесообразно обратиться к преподавателю за консультацией. Перед назначенной преподавателем консультацией следует составить список вопросов, требующих дополнительного разъяснения. Можно также прибегнуть к коллективному обсуждению выносимых на зачет вопросов с сокурсниками, что поможет углубить знания и по-новому взглянуть на возможность раскрытия той или иной темы.



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**

## Паспорт ФОС

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
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 организациями и поставщиками технологического	Знает	Теоретические основы переговорного процесса. Основы проектной деятельности.
	Умеет	Вести переговоры и оценивать результаты проектирования предприятия на стадии проекта.

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

### Контроль достижения целей курса

№ п/п	Контролируемые модули/ разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства - наименование		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Раздел 1. Основы психологии межличностных отношений	ПК-22	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 1-2
			Умеет	УО-4	
			Владеет	ПР – 3	
2	Раздел 2. Эффективные коммуникации	ПК-14	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 3-7
			Умеет	УО-4	
			Владеет	ПР – 3	
3	Раздел 3. Организация работы с группой	ПК-15	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 8-16
			Умеет	УО-4	
			Владеет	ПР – 3	
	ОК- 13	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 17-22	
		Умеет	УО-4		
		Владеет	ПР – 3		
4	Раздел 4. Методология и методы эффективной межличностной коммуникации на предприятии общественного питания	ПК-33	Знает	ПР-7	Вопросы к зачету 23-30
			Умеет	УО-4	
			Владеет	ПР – 3	

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций по дисциплине «Психология межличностных отношений в общественном питании»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	критерии	показатели
--------------------------------	--------------------------------	----------	------------

<p>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</p>	<p>знает  (пороговый уровень)</p>	<p>Теоретические основы оценки профессионального уровня персонала.</p>	<p>Знание теоретических основ оценки профессионального уровня персонала.</p>	<p>-знание критериев оценки профессионального уровня персонала.</p>
	<p>умеет  (продвинутой)</p>	<p>Оценивать профессиональный уровень персонала и составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.</p>	<p>Умение оценивать профессиональный уровень персонала.  Умение составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.</p>	<p>-способность эффективно распределить время при подготовке к занятиям;  - способность составлять индивидуальные и коллективные программы обучения.</p>
	<p>владеет  (высокий)</p>	<p>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.</p>	<p>Владение навыками разработки критериев оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения.  Владение методами эффективного взаимодействия между членами команды.</p>	<p>-способность разработать критерии оценки профессионального уровня персонала;  -способность составления индивидуальных и коллективных программ обучения;  -способность произвести планирование своего развития и развития профессионального уровня персонала.</p>

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 (пороговый 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.
	умеет (продвинутый)	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.
	владеет (высокий)	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	Владение приемами 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	- навыки планирования и 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.

		обязанностей на предприятиях питания.	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.
	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.
	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.
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.
	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.
	владеет (высокий)	Навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования. Навыками оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	Владение навыками переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования. Владение навыками оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.	- навыки ведения эффективных переговоров с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования; - навык оценки результатов проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.

**Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

ФОС по дисциплине «Психология межличностных отношений в общественном питании» включает: ФОС для проведения текущего контроля

успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

### **Промежуточная аттестация студентов**

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Психология межличностных отношений в общественном питании» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Видом промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен зачет. Зачет по дисциплине «Психология межличностных отношений в общественном питании» проводится в форме индивидуального собеседования по составленным вопросам.

Студенту предлагается осветить ответы на вопрос по выбору преподавателя. Дается время на подготовку до 15 минут. Студенту по его просьбе выдается чистая писчая бумага для записей – лист устного опроса. При ответе магистранту разрешается пользоваться записями, сделанными им в ходе подготовки в аудитории. Студенту по усмотрению преподавателя задается не менее 2 вопросов на уточнение.

Правильность ответа на зачёте оценивается по десятибалльной шкале, где

1 - 3 балла - отсутствие знаний или фрагментарные знания по экзаменационному вопросу;

4 - 5 баллов - достаточный объем знаний по экзаменационному вопросу, умение ориентироваться в базовых понятиях и концепциях;

6 баллов - достаточно полные и систематизированные знания по экзаменационному вопросу, умение ориентироваться в базовых понятиях и концепциях;

7 баллов - глубокие и полные знания по всем аспектам экзаменационного вопроса, умение ориентироваться в базовых понятиях и концепциях, делать логически правильные выводы;

8 баллов – систематизированные, глубокие и полные знания по всем аспектам экзаменационного вопроса, умение ориентироваться в базовых

понятиях и концепциях, делать обоснованные выводы, использование научной терминологии;

9-10 баллов - систематизированные, глубокие и полные знания по всем поставленным аспектам экзаменационного вопроса, умение ориентироваться в базовых понятиях и концепциях, способность обосновывать решения в нестандартных ситуациях.

### **Вопросы к зачету**

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.

#### Фонд тестовых заданий

Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. Что такое общение?

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?

- 1) продуктивное сотрудничество;
- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?

- 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 3) поощряйте других говорить о себе;
- 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 5) улыбайтесь.

Вопрос 5. Что можно считать характерным отличием американцев?

- 1) Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
- 2) они не умеют внимательно слушать;
- 3) Умение улыбаться;
- 4) говорят только о себе;
- 5) среди них много неудачников.

Вопрос 6. Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

Вопрос 7. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- 1) с позиций превосходства;
- 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- 3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- 4) не принимает возражений; часто перебивает;
- 5) стремится повлиять на собеседника.

Вопрос 8. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?

- 1) жизненный оптимизм;
- 2) трудности в принятии самостоятельных решений;
- 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- 4) склонны уточнять уже принятые решения;
- 5) стремление к активной деятельности.

Вопрос 9. Почему затруднено общение с интровертами?

- 1) стремятся проникнуться проблемами другого;
- 2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) они вспыльчивы и порой агрессивны;
- 4) внешне излишне эмоциональны;
- 5) они беззаботны, оптимистичны.

Вопрос 10. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- 1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
- 2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- 3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
- 4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
- 5) ответственны в принятии решений.

Вопрос 11. К вербальным средствам общения относятся:

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса.

5) мимика

Вопрос 12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- 2) эмоциональной женщины;
- 3) человека авторитарного типа;
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- 5) человека с низкой самооценкой.

Вопрос 13. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) речи;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) тактильно-мышечных форм;
- 5) вербальных и невербальных средств общения.

Вопрос 14. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

Вопрос 15. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

Вопрос 16. Что не входит в подготовку к переговорам?

- 1) выявление области взаимных интересов;
- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

Вопрос 17. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

Вопрос 18. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

Вопрос 19. Что нам мешает слушать собеседника?

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность;
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

Вопрос 20. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
- 3) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;
- 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- 5) придерживаться единых международных норм и правил.

Вопрос 21. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты-информаторы.

Вопрос 22. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами;

- 2) для указания на окончание беседы;
- 3) для сопровождения наши чувств и эмоций;
- 4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- 5) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

Вопрос 23. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие;
- 2) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- 3) медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
- 4) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 24. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- 1) в ситуациях стресса;
- 2) в затруднительных ситуациях;
- 3) для пояснения сказанного;
- 4) служат признаком переживаний;
- 5) признак волнения.

Вопрос 25. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...)»

- 1) очень символична и зависит от многих факторов;
- 2) вообще не имеет значения;
- 3) зависит только от национальных особенностей;
- 4) зависит только от взаимоотношений собеседников
- 5) зависит только от пола собеседников.

Вопрос 26. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- 1) заискивающая;
- 2) адекватная ситуации;
- 3) презрительная.
- 4) ироничная;
- 5) насмешливая.

Вопрос 27. Что означает контакт глаз собеседников:

- 1) они боятся друг друга;
- 2) они не доверяют друг другу;
- 3) разговор их мало интересует;
- 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- 5) доверие собеседников друг другу.

Вопрос 28. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?

- 1) 90 см;
- 2) 25 см;
- 3) 1 м 20 см;
- 4) 15 см.
- 5) не имеет значения.

Вопрос 29. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5) частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 30. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за прямоугольным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) за любым из перечисленных.

Вопрос 31. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?

- 1) притворяйтесь, что слушаете;
- 2) не задавайте слишком много вопросов;
- 3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;
- 4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;
- 5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.

Вопрос 32. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- 1) надежность, фундаментальность, стабильность;
- 2) бесцеремонность, расхлябанность;
- 3) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- 4) конфликтность;
- 5) подхалимство.

Вопрос 33. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- 1) деловому;
- 2) общегражданскому;

- 3) воинскому;
- 4) дипломатическому;
- 5) придворному.

Вопрос 34. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- 1) "Здравствуйте";
- 2) поклон, взмах руки;
- 3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
- 4) кивок головой;
- 5) "Эй, привет!".

Вопрос 35. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

- 1) не здоровается ни с кем;
- 2) первым здоровается со всеми;
- 3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- 4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- 5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

Вопрос 36. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

- 1) не должен стучать в дверь;
- 2) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- 3) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- 4) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- 5) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

Вопрос 37. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

- 1) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- 2) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- 3) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- 4) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
- 5) Мужчина уступает женщине дорогу.

Вопрос 38. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчина - женщину;
- 2) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
- 3) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);

- 4) опаздывающий - ожидающего;
- 5) входящий - находящихся в помещении.

Вопрос 39. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчину - женщине;
- 2) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- 3) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- 4) одного сотрудника - группе сотрудников;
- 5) женатого - холостому.

### **Текущая аттестация студентов**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Психология межличностных отношений в общественном питании» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Психология межличностных отношений в общественном питании» проводится в форме контрольных мероприятий (выполнения самостоятельной работы, групповой работы на практических занятиях, выполнения практических творческих заданий) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

*Текущая аттестация* проводится по каждой теме учебной дисциплины и позволяет оценить уровень овладения компетенциями на аудиторных занятиях, а также в ходе выполнения самостоятельной работы.

## **Оценочные средства, применяемые при текущей аттестации**

### **Оценочное средство 1. Сообщение с опорой на ментальную карту**

**Задание.** Студентам предлагается разделить на мини группы, изучить рекомендуемую литературу по любому вопросу темы на выбор, обобщить учебное содержание и свой практический профессиональный опыт в группе, разработать вариант решения проблемы, представить его в виде ментальной карты. Презентовать всей группе, защитить.

### **Оценочное средство 2. Дискуссия в формате «Аквариум»**

Этапы:

- а) постановка проблемы по теме занятия;
- б) разделение группы на мини группы, располагающиеся по кругу;
- в) выбор преподавателем или группой человека, который будет представлять позицию группы;
- г) обсуждение проблемы и выработку точки зрения группы.

Группы формулируют ответы на вопросы, предложенные преподавателем для обсуждения, затем предлагают их на обсуждение.

Группы экспертов (по количеству вопросов) располагаются по углам аудитории (таблички с названием группы экспертов); наблюдатели рассаживаются по периметру аудитории; действующие лица рассаживаются в центре аудитории по кругу. Затем представитель группы называет первый вопрос и предлагает действующим лицам высказаться по сути вопроса, экспертная группа по данному вопросу фиксирует ответы. Так же обсуждаются остальные вопросы. После чего педагог предлагает экспертным группам по очереди выступить с обобщением по соответствующим вопросам. Проводится рефлексия.

### **Оценочное средство 3. «Расширенное эссе»**

Это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции,

трактуемое ту или иную тему и представляющее попытку передать индивидуальные впечатления и соображения, так или иначе, с ним связанные. Это персонифицированный способ реагирования на заявленную проблему.

Инструкция:

1. Напишите небольшое сочинение-размышление на вопрос по выбору.
2. При выполнении работы постарайтесь максимально выразить личное отношение к исследуемой проблеме.
3. Обязательно покажите Ваше знание первоисточников, при этом по желанию Вы можете расширить предложенные литературные источники, посвященные проблеме.
4. Придерживайтесь классической структуры: содержание, основная часть, заключение, библиография.
5. Рекомендуемый объем для расширенного эссе 4000-5000 слов.

Оценивание эссе осуществляется в соответствии с критериями.

1. Краткое содержание – 10 % оценки, если: название выбрано адекватно теме; цель ясно определена: предмет исследования представляет интерес с точки зрения науки; установлена связь предмета исследования или выдвинутого тезиса с известными фактами и исследованиями; структура эссе и главные выводы ясно сформулированы.

2. Основная часть и заключение – 75 % оценки, если адекватные и уместные свидетельства – из первичных и вторичных источников – в поддержку аргументации отобраны критически и впечатляюще; избранные доказательства, – включая различные толкования вопроса там, где это необходимо критически проанализированы и оценены; аргументация стройна и высказывается логично и последовательно; идеи выражены ясно; выводы соответствуют цели и подкреплены доказательствами.

3. Источники (библиография, примечания) – 15 % оценки, если: адекватные, нужные источники определены и использованы эффективно в связи с текстом; ссылки и примечания сделаны и оформлены правильно.

#### **Оценочное средство 4. «Конспект»**

Конспект – сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

Инструкция: составьте конспект одного из рекомендуемых источников, выделите существующие точки зрения на проблему, проанализируйте их, сравните, дайте им оценку.

Список источников, рекомендуемых для конспектирования (на выбор):

1. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес. - М.: Добрая книга, 2016. - 384 с.
2. Земедлина, Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Земедлина. - М.: ИЦ РИОР, 2013. - 112 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М.: Эксмо, 2011. - 576 с.

*Оценивание конспекта осуществляется в соответствии с критериями.*

- содержательность конспекта, соответствие плану;
- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента;
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;
- соответствие оформления требованиям;
- грамотность изложения;
- конспект сдан в срок.