



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

### ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

\_\_\_\_\_  
(подпись) Овчаренко Н.П.  
(Ф.И.О. рук. ОП)  
« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой  
сервиса и туризма  
(название кафедры)

\_\_\_\_\_  
(подпись) Овчаренко Н.П.  
(Ф.И.О. зав. каф.)  
« 18 » декабря 2019г.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология коммуникаций

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Международное гостеприимство

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3  
лекции 8 час.  
практические занятия 00 час.  
лабораторные работы 00 час.  
в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 00 /лаб. 0 час.  
всего часов аудиторной нагрузки 8 час.  
в том числе с использованием МАО 00 час.  
самостоятельная работа 100 час.  
в том числе на подготовку к экзамену 00 час.  
контрольные работы (количество) не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
зачет 3 семестр  
экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.  
Составитель : канд.ист. наук, доцент Галенко Е.В.

Владивосток  
2020

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

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

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

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

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: сформировать у обучающихся умения и навыки письменной и устной коммуникации в гостиничной индустрии и обеспечить готовность магистров к работе в иноязычной среде.

Задачи:

изучение теоретических основ психологии коммуникаций в индустрии гостеприимства;

изучение современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия в сфере международного гостеприимства;

формирование умений вступать в диалог, знать специфические особенности психологической культуры;

приобретение навыков самостоятельного применения коммуникативных технологий в работе с потребителем, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Результаты теоретических знаний по дисциплине «Психология коммуникаций» и практике соотнесены с установленными в ОПОП индикаторами достижения компетенций.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Психология коммуникаций», обеспечивает формирование у выпускника универсальных компетенций, установленных ОПОП.

Наименование категории универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование макроиндикатора (характерное действие индивида) универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции выпускником
«Коммуникация»	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1 УК-4 Способен и готов следовать этикетным и этическим нормам коммуникативного поведения в соответствии с лингвистическими, лингвокультурными и социокультурными особенностями взаимодействия людей в конкретной сфере коммуникации.	1.1- УК - 4 Умеет учитывать общие и специфические характеристики академической и профессиональной коммуникации на русском и иностранном языках при устном и письменном взаимодействии. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для выполнения , письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.) УК-1.2

		2 УК-4 Использует оптимально информационно-коммуникационные	2.1- М.УК - 4 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различную
		3 УК-4 Осуществляет письменную коммуникацию на государственном(ных) и иностранном (ных) языках в деловой,	3.1- М.УК - 4 Владеет жанрами письменной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия
		4 УК-4 Осуществляет устную коммуникацию на государственном(ных) и иностранном (ных) языках в деловой, академической и	4.1- М.УК - 4 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях.
		5 УК-4 Способен эффективно использовать перевод в профессиональной билингвальной коммуникации	5.1- М.УК - 4 Демонстрирует интегративные умения выполнять разные типы перевода академического текста с иностранного (-ых) на государственный язык (ные) в профессиональных целях.
«Межкультурное взаимодействие»	УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	1 УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	1.1- УК - 5 Основные навыки сформированы на уровне бакалавра (Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп).
		2 УК-5 Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	2.1- УК - 5 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей. 2.2- УК - 5 Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

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

**Тема 1. Основные подходы к обоснованию теоретических предпосылок становления психологии коммуникаций. (2 час.)**  
Становление психологии коммуникации и ее место в системе наук о человеке. Понятие и сущность коммуникации. Структура и виды коммуникации. Коммуникативные барьеры. Элементы процесса обмена информацией в коммуникативном процессе. Характеристика устоявшихся коммуникационных сетей.

### **Тема 2. Базовые аспекты теории коммуникации. (2 час.)**

Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации. Понятие межличностной коммуникации. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная. Предпосылки и условия успешной (или, напротив, неуспешной, затрудненной) коммуникации. Основные положения концепции развития межкультурных коммуникаций в международном гостеприимстве и создания комфортной среды пребывания для иностранных туристов (целевых потребительских сегментов) с учётом их национальных и религиозных особенностей.

### **Тема 3. Коммуникативные техники и технологии. (2 час.)**

Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами. Коммуникативные техники. Межкультурные коммуникации. Деловая переписка на русском и английском языках.

### **Тема 4. Коммуникативное поведение. (2 час.)**

Аспекты коммуникативного поведения. Особенности невербальной коммуникации. Критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

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

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология коммуникаций» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

– требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

– критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

### **План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата/сроки выполнения</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>	<b>Примерные нормы времени на выполнение</b>	<b>Форма контроля</b>
1	1-2 неделя уч. занятий	Коммуникативная психология	20 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
2	3 неделя уч. занятий	Невербальная коммуникация	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
3	4 неделя уч. занятий	Убеждающая коммуникация	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
4	5 неделя уч. занятий	Исследование, оценки, терапия	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
5	6 неделя уч. занятий	Переговоры	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
6	7 неделя уч. занятий	Групповая дискуссия	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
7	8 неделя уч. занятий	Коммуникация в сети	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
8	9 неделя уч. занятий	Обучение коммуникации	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
9	10 неделя уч. занятий	Подготовка к зачету	10 час.	итоговый тест
<b>ИТОГО</b>			<b>100 час.</b>	

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Психология коммуникаций» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

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

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

– при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы

точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал;

- необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

### **Методические указания к выполнению реферата**

#### **Цели и задачи реферата**

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме.

Целями написания реферата являются:

- развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем товароведения;

- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;

- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

Задачами написания реферата являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

- подготовить студента к дальнейшему участию в научно-практических конференциях, семинарах и конкурсах;

- помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании курсовой работы или выпускной квалификационной работы.

#### **Основные требования к содержанию реферата**

Реферат должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к

избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре реферат должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Оформление реферата осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ.

#### **Порядок сдачи реферата и его оценка**

Реферат пишется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки реферата и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

#### **Критерии оценки реферата**

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой



области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

#### **Тематика рефератов:**

1. Барьеры речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.

2. Физические барьеры коммуникации.

3. Технические барьеры коммуникации.

4. Человеческие барьеры коммуникации.

5. Психофизиологические барьеры коммуникации.

6. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.

7. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам;

8. Лингвистические и семантические культурные барьеры;

9. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, и т.д.

10. Барьеры в бизнес-коммуникации: неэффективная или сложная организационная структура и т.д.

## **1. Методические указания к решению кроссворда**

Кроссворд – игра-задача, в которой фигура из рядов пустых клеток заполняется перекрещивающимися словами со значениями, заданными по условиям игры.

Кроссворды содержат игровую (разгадывание) и учебную (овладение определенными знаниями, умениями и навыками) задачи, из чего следует, что достоинство данного дидактического средства заключается в том, что кроссворды вносят в познавательный процесс игровой элемент, активизируют умственную деятельность, стимулируют сознательный поиск в изучаемой области.

Решение кроссворда предполагает дачу правильных ответов на поставленные вопросы и требует от студента умения работать со справочной и учебной литературой, нормативными и техническими документами, что способствует развитию личностных качеств, способность сопоставлять, побуждает к расширению и углублению знаний, тренирует память, расширяет кругозор, стимулирует интерес к изучаемой теме и к дисциплине в целом.

### **Порядок сдачи кроссворда и его оценивание**

Кроссворд выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кроссворда учитывается количество правильных данных ответов на поставленные вопросы.

По результатам проверки кроссворда и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

### **Критерии оценки кроссворда**

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент дал правильные ответы на все поставленные в кроссворде вопросы;
- 85-76 баллов – не более 2 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 75-61 балл – 3-4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 60-50 баллов – более 4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы.

### **Вопросы для самоконтроля**

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практических работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части

курса дисциплины.

**Тематика докладов, рефератов и презентаций:**

1. Техники постановки вопросов.
2. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ.
3. Техники вербализации (степень А, Б, В).
4. Техники регуляции эмоционального напряжения.
5. Взгляд и визуальный контакт в общении.
6. Жесты в коммуникативном процессе.
7. Пространственное поведение и физический контакт.
8. Позы человека.
9. Ориентация тела.
10. Методы и средства воздействия на партнера по деловому взаимодействию

**IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1.	Тема 1. Основные подходы к обоснованию теоретических предпосылок становления психологии коммуникаций Тема 2. Базовые аспекты теории коммуникации.	УК-4	знает	Самостоятельная работа (СР-1-2)	Тест (СР-1), тестовые задания
			умеет	Самостоятельная работа (СР-3-4)	
			владеет	Самостоятельная работа (СР-5-6)	
2.	Тема 3. Коммуникативные техники и технологии Тема 4. Коммуникативное поведение.	УК-5	знает	Самостоятельная работа (СР-7-8)	Тест (СР-2), тестовые задания:
			умеет	Самостоятельная работа (СР-9)	
			владеет	Самостоятельная работа (СР-10)	

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

### **Основная литература**

(электронные и печатные издания)

1. Болотова, А.К. Психология коммуникаций: монография / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. – М.: Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. – 496 с. – Режим доступа:

[//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951).

2. Козьяков Р.В. Психология профессионального общения: Учебно-методические материалы. – М.: Директ-Медиа, 2014. – Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

3. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959).

4. Стернин, И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. – 3-е изд., стер. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 289 с. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253).

5. Ниренберг, Д.И. Новое искусство переговоров / Д.И. Ниренберг, Г. Калеро ; пер. с англ. Л.Н. Дукорская. – Минск : Попурри, 2014. – 169 с. – ISBN 978-985-15-2396-8 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430094](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430094).

### **Дополнительная литература**

(печатные и электронные издания)

6. Аминов, И.И. Психология делового общения : учебник / И.И. Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2012. – 288 с. – ISBN 978-5-238-01098-4 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117115](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117115).

7. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 433 с. – Режим доступа: <https://www.biblioonline.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>.

8. Козьяков Р.В. Психология невербальных коммуникаций: Учебно-методические материалы. – М.: Директ-Медиа, 2014. – Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

9. Барабанщиков В. А. , Жегалло А. В. , Королькова О. А. Перцептивная категоризация выражений лица. – М.: Когито-Центр, 2016. – 376 с. – Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

10. Козьяков Р.В. Психология профессионального общения: Учебно-методические материалы. – М.: Директ-Медиа, 2014. – Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

11. Пиз Б., Пиз, А. Харизма. Искусство успешного общения. – М.: Альпина Паблишерз, 2016. – Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

12. Ридецкая О.Г. Психология общения: Хрестоматия. – М.: Директ-Медиа, 2012. – Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

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

1. Портал психологических изданий PsyJournals.ru. – Режим доступа: <http://psyjournals.ru/index.shtml>

2. Российское образование. Федеральный образовательный портал. – Режим доступа: [www.edu.ru](http://www.edu.ru)

3. HR-Portal. Сообщество и публикации. – Режим доступа: <http://hr-portal.ru/>

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

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

2. Справочно-правовая система «Гарант». – Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

3. Справочная система «Кодекс». – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>

4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

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

Реализация дисциплины «Психология коммуникаций» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Психология коммуникаций» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Психология коммуникаций» является зачет, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного 3 семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Психология коммуникаций» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Психология коммуникаций» для аттестации на зачете следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[ \frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где:  $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$  для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$  для итогового рейтинга;

$P(n)$  – рейтинг студента;

$m$  – общее количество контрольных мероприятий;

$n$  – количество проведенных контрольных мероприятий;

$O_i$  – балл, полученный студентом на  $i$ -ом контрольном мероприятии;

$O_i^{max}$  – максимально возможный балл студента по  $i$ -му контрольному мероприятию;

$k_i$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия;

$k_i^n$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

### **Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины**

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

### **Алгоритм изучения дисциплины**

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по заданиям, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению самостоятельных заданий.

По каждому вопросу задания студент должен определить и усвоить ключевые понятия и представления. В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Психология коммуникаций» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

### **Рекомендации по использованию методов активного обучения**

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы

ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Психология коммуникаций» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области управления сотрудниками в инновационной экономике, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;

- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;

- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;

- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

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

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:



- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);
- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

### **Рекомендации по подготовке к зачету**

Подготовка к зачету и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к зачету позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к зачету.

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

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Психология коммуникаций» необходимо следующее:

- учебная аудитория, расположенная по адресу: 690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241;
- учебная аудитория G241 для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);
- учебная аудитория G241 для курсового проектирования (выполнения курсовых работ);

– учебная аудитория G241 для групповых и индивидуальных консультаций;

– учебная аудитория G241 для текущего контроля и промежуточной аттестации 25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO;

– экран с электроприводом 236\*147 см Trim Screen Line;

– проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi;

– подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex;

– подсистема видеокоммутации;

– подсистема аудиокоммутации и звукоусиления;

– акустическая система для потолочного монтажа SI ЗСТ LP Extron;

– цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

## VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Оценочные средства для промежуточного контроля

#### Оценки уровня знаний обучающихся по дисциплине «Психология коммуникаций»

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	№ теста	Понятие коммуникация характеризуется - <i>(необходимо выбрать один правильный ответ)</i>
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на	2.1- М.УК - 4 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные.	1	- передачей информации с целью получения ответа;
			- обмен информацией об идеях или переживаниях;
			- передача информации от источника во вне;

иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			- воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы.
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	2.1- УК - 5 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей.	1	Язык невербального общения - <i>(необходимо выбрать один правильный ответ)</i> - зависит от типа культуры, к которому принадлежит нация; - является универсальным; - зависит от личности человека; - зависит от настроения человека.

### Оценочные средства для текущего контроля

#### Вопросы для подготовки к зачету

#### по дисциплине «Психология коммуникаций»

1. Эволюция подходов к управлению персоналом: от кадровой работы к стратегическому управлению человеческими ресурсами.
2. Причины неэффективности традиционного менеджмента.
3. Понятие лидерства.
4. Формирование лидерского менеджмента.
5. Сущность стратегического управления персоналом.
6. Место управления персоналом в единой концепции стратегического управления.
7. Понятие видения, как цель развития фирмы и персонала в рамках эффективной организационной культуры.
8. Принципы стратегического управления персоналом И. Ансоффа
9. Факторы, влияющие на вовлеченность современных сотрудников.
10. Понятия компетенции персонала (Г. Каннака и М. Бомензат).
11. Составляющие компетенции.
12. Понятие компетенции фирмы.
13. Основные пути приобретения компетенции персоналом.
14. Прогнозирование потребностей в развитии компетенции фирмы.
15. Стимулирование роста компетенции персонала в рамках эффективной организационной культуры. Формула В. Врума.
16. Управление компетенцией на уровне личности работника.
17. Делегирование полномочий (сущность, условия эффективности).
18. Основные составляющие стратегического управления человеческими ресурсами.

19. Роль и место стратегии управления инновациями в общей стратегии развития предприятия.

20. Классификация инновационных стратегий.

*Критерии оценки:*

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

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

**Текущая аттестация студентов.**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Психология

коммуникаций» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Психология коммуникаций» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение практических работ, написание рефератов) 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 (собеседование);

– уровень овладения умениями и навыками самостоятельного выполнения практических заданий;

– результаты самостоятельной работы.

#### **Промежуточная аттестация студентов.**

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Психология коммуникаций» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Психология коммуникаций» предусмотрен зачет.

#### **Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.**

В результате посещения лекций, самостоятельной работы, студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (практическая работа 1, практическая работа, групповое творческое задание) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете  
по дисциплине «Психология коммуникаций»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.