

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



Первый
проректор – проректор
по учебной работе
Н.Н. Сухих
2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Производственный сервис

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Деловое общение персонала» способствует формированию системы знаний о коммуникации, структуре, функции и средства общения основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп, основные этапы развития, закономерности и принципы психологии, механизмах восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия; репрезентативные системы кодирования информации; закономерности межличностного взаимодействия; особенности взаимодействия между личностью и группой; суть и механизмы психологического влияния и воздействия для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, о способности эффективно работать в команде, о принципах делового общения, о толерантном восприятии социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях, о методах и технологиях управления для эффективной работы в коллективе, организации, об особенностях коммуникативного поведения потребителя, об основных психологических особенностях культуры делового общения, особенностях делового этикета, о способах разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, о использовании средств общения в соответствии с целью и ситуацией общения, о деловом этикете.

Целями освоения дисциплины «Деловое общение персонала» являются формирование у студентов теоретических основ и практических навыков осуществления коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; владения основными формами, принципами и формулами межличностного и делового общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, механизмах восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия, репрезентативных системах кодирования информации, о приёмах и методах убеждения, аргументации обсуждения профессиональные проблемы, отстаивания свою точки зрения, объяснения сущности явлений, событий, процессов; документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с правилами коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- познакомить студентов с правилами работы в команде, с социальными, этническими, профессиональными и культурными различиями в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- познакомить студентов с основами речевой, логической культуры делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе;

- познакомить студентов с особенностями делового этикета в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе;

- познакомить студентов со способами разрешения конфликтных ситуаций в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

- познакомить студентов с принципами составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи;

- познакомить студентов с механизмом выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в производственном сервисе;

- познакомить студентов с законами природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе в процессе профессиональной деятельности;

- познакомить студентов с особенностями и структурой оформления деловых писем в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе;

- познакомить студентов с особенностями документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в производственном сервисе;

- механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в производственном сервисе;

- сформировать у студентов способность к коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, работе в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, профессиональные и культурные различия, применять теоретические знания для выработки своей гражданской позиции по вопросам межличностного и межкультурного взаимодействия, использовать навыки межличностной и деловой коммуникации в профессиональной сфере и межличностном общении, развивать культуру мышления, навыки ведения культурного диалога в сфере производственной сервисной деятельности;

- познакомить студентов с деловой перепиской грамотного речевого поведения в споре конструктивного типа, с внедрением современных технологий управления, с повышением этического уровня делового общения,

информационных процессов внутренних коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) в сфере производственной сервисной деятельности;

- познакомить студентов с опытом этикетных знаний, с разрешением конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в сфере производственной сервисной деятельности, в том числе в межкультурной среде, с осуществлением делового общения: публичные выступления, переговоры, с проведением совещаний, с деловой перепиской и с электронными коммуникациями;

- познакомить студентов с механизмом разрешения конфликтных ситуаций в сфере производственной сервисной деятельности при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

- формирование у студентов навыков сбора информации в сфере производственной сервисной деятельности для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала.

Дисциплина «Деловое общение персонала» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое общение персонала» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части дисциплин по выбору Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Иностранный язык», «Русский язык и культура речи», «Культурология», «Социология и психология управления в сервисе», «Корпоративный менеджмент», «Реклама в сфере сервиса на транспорте», «Культура и повседневная жизнь».

Дисциплина «Деловое общение персонала» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте», «Социология».

Дисциплина «Деловое общение персонала» изучается в 5 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правила работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы речевой, логической культуры делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - особенности делового этикета в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе при

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
процессе сервисной деятельности (ПК-9)	<p>проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи; - механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в производственном сервисе; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать языковые средства и речевые приемы в соответствии с целью и ситуацией общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - применять опыт этикетных знаний в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - реализовывать принципы эффективного делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - организовывать деловые беседы, совещания и переговоры в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных технологий управления для повышения этического уровня делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - навыками применения современных информационных процессов внутренних коммуникаций в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - способностью осуществлять деловое общение в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); - навыками использования языковых средства и речевых

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>приемов в соответствии с целью и ситуацией общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе;</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью применения опыта этикетных знаний в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - способностью разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе, в том числе в межкультурной среде.
<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе в процессе профессиональной деятельности; - особенности и структуру оформления деловых писем в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе; - особенности документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в производственном сервисе; - механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в производственном сервисе; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять деловое общение в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации; - разрешать конфликтные ситуации в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; - оформлять деловые письма в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать методы сбора информации в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		5
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:	28	28
лекции	14	14
практические занятия	14	14
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	35	35
Промежуточная аттестация	9	9
самостоятельная работа по подготовке к зачету	9	9

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОК-4	ПК-9	ПК-11		
Тема 1. Личность и группа в сфере сервисной деятельности, общение как социально-психологический процесс в сфере производственного сервиса	5	+	+	+	+	ВК, Л, СРС	УО
Тема 2. Средства общения в сфере	14	+	+	+	+	Л, ПЗ,	УО,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОК-4	ПК-9	ПК-11		
сервисной деятельности в производственном сервисе						КС, СРС	Сщ
Тема 3. Структура и стили общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, З, Сщ
Тема 4. Сущность и особенности делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	8	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Этапы и формы делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	8	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Споры и конфликты в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	8	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Этика делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	6	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Итого по дисциплине	63						
Промежуточная аттестация	9						
Всего по дисциплине	72						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ-практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, УО – устный опрос, Сщ – сообщение, З – задание.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Личность и группа в сфере сервисной деятельности, общение как социально-психологический процесс в сфере производственного сервиса	2	—	—	—	3	—	5
Тема 2. Средства общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	2	4	—	—	8	—	14

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 3. Структура и стили общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	2	4	—	—	8	—	14
Тема 4. Сущность и особенности делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	2	2	—	—	4	—	8
Тема 5. Этапы и формы делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	2	2	—	—	4	—	8
Тема 6. Споры и конфликты в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	2	2	—	—	4	—	8
Тема 7. Этика делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе	2	—	—	—	4	—	6
Итого за семестр 5	14	14	—	—	35	—	63
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Итого по дисциплине							72

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Личность и группа в сфере сервисной деятельности, общение как социально-психологический процесс в сфере производственного сервиса

Природа групп в организации. Потребности личности и группа. Классификация групп в организации сферы производственного сервиса. Размер группы. Групповые процессы (для самостоятельного изучения). Статус (для самостоятельного изучения). Роли (для самостоятельного изучения). Групповые нормы и санкции в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Руководство и лидерство в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Стили управления в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Организационное развитие и развитие персонала в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности в

производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы речевой, логической культуры делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Особенности делового этикета в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (для самостоятельного изучения). Принципы составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи (для самостоятельного изучения). Механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Законы природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе в процессе профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Особенности и структура оформления деловых писем в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Особенности документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в производственном сервисе (для самостоятельного изучения). Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса производственного сервиса (для самостоятельного изучения). Определение понятия «общение». Основные виды, субъекты и цели общения. Классификация видов общения в сфере сервисной производственной деятельности: по содержанию, по целям, по средствам. Исторический аспект возникновения и развития общения (для самостоятельного изучения). Роль общения в психическом развитии человека (для самостоятельного изучения). Социальный аспект общения в сфере сервисной производственной деятельности: психология народа, психология толпы (для самостоятельного изучения). Общение в организации в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Система организационного общения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Средства общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Средства общения в сфере сервисной производственной деятельности. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное. Вербальное общение, невербальное общение в сфере сервисной производственной деятельности (визуальное, акустическое, тактильно-кинестезическое, ольфакторное). Внешняя речь (для самостоятельного изучения). Внутренняя речь (для самостоятельного изучения). Заражение (для самостоятельного изучения). Внушение в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Убеждение в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Подражание (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Структура и стили общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Перцептивная сторона общения в сфере сервисной производственной деятельности. Имплицитная теория личности. Формы и механизмы восприятия в сфере сервисной производственной деятельности. Ошибки восприятия в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Социальные стереотипы в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Идентификация в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Эмпатия в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Предубеждения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Установки в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Рефлексия в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Каузальная атрибуция (для самостоятельного изучения). Межличностная аттракция (для самостоятельного изучения). Обратная связь в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Коммуникативная сторона общения в сфере сервисной производственной деятельности. Структура коммуникации в сфере сервисной производственной деятельности. Барьеры непонимания в сфере сервисной производственной деятельности: фонетический, семантический, стилистический, логический. Барьеры социально-культурного различия в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Барьеры отношения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Суггестия и контрсуггестия в сфере сервисной производственной деятельности: избегание, авторитет, непонимание (для самостоятельного изучения). Интерактивная сторона общения в сфере сервисной производственной деятельности. Теория Э. Берна. Позиции в процессе общения в сфере сервисной производственной деятельности. Трансактный анализ (для самостоятельного изучения). Сценарии в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения).

Социальные роли в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Ролевое поведение в деловом общении в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Ритуальное общение в сфере сервисной производственной деятельности: социальное, межличностное. Манипулятивное общение в сфере сервисной производственной деятельности. Скрытые транзакции в сфере сервисной производственной деятельности. Принципы гуманистического общения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Сущность и особенности делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Деловое общение в сфере сервисной производственной деятельности, цели и содержание. Принципы делового общения в сфере сервисной производственной деятельности. Специфика партнерских отношений в сфере сервисной производственной деятельности. Регламентированность делового общения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Этапы и формы делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Динамика социального взаимодействия людей в сфере сервисной производственной деятельности. Конгруэнтность. Установление контакта в сфере сервисной производственной деятельности, ориентация. Обсуждение, принятие решения, выход из контакта в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Деловая беседа в сфере сервисной производственной деятельности. Деловые переговоры в сфере сервисной производственной деятельности. Деловые совещания и собрания в сфере сервисной производственной деятельности. Публичные выступления (для самостоятельного изучения). Телефонные разговоры в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Деловые письма в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Средства информационной связи в сфере сервисной производственной деятельности: электронная почта, соц. сети (для самостоятельного изучения). Коммерческие переговоры в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Споры и конфликты в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Понятие "спор", "дискуссия", "полемика" в сфере сервисной производственной деятельности. Факторы, влияющие на характер спора в сфере сервисной производственной деятельности. Формы проведения спора в сфере сервисной производственной деятельности. Культура спора в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Национальные и культурные традиции споров в сфере сервисной

производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Психологические приемы убеждения в споре в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Аргументация убеждения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Законы аргументации и убеждения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Правила убеждения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Понятие конфликта. Конфликтная ситуация в сфере сервисной производственной деятельности. Предмет конфликта в сфере сервисной производственной деятельности. Функции конфликта в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Причины производственных конфликтов в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Структура конфликта в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Цели и участники конфликта в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Стадии конфликта в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Стратегии поведения в конфликтной ситуации в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Технология посредничества в конфликте в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Этика делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Этика. Мораль. Этикет в сфере сервисной производственной деятельности. Деловой этикет в сфере сервисной производственной деятельности. Толерантность и ассертивность в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Национальные особенности общения в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Межкультурная коммуникация в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения). Национальные стили ведения деловых переговоров в сфере сервисной производственной деятельности (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. «Средства общения в сфере сервисной производственной деятельности» Подготовка к круглому столу	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 2. «Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное»	2
3	Практическое занятие № 3. «Перцептивная сторона общения в сфере сервисной производственной деятельности» Подготовка к выполнению заданий	2
3	Практическое занятие № 4. «Формы и механизмы восприятия в сфере сервисной производственной деятельности»	2
4	Практическое занятие № 5. «Средства общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 6. «Динамика социального взаимодействия людей в сфере сервисной производственной деятельности»	2
6	Практическое занятие № 7. «Факторы, влияющие на характер спора в сфере сервисной производственной деятельности»	2
Итого по дисциплине		14

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Личность и группа в сфере сервисной деятельности, общение как социально-психологический процесс в сфере производственного сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	3
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Средства общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-11].	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура и стили общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-11]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.	8
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и особенности делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-11]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Этапы и формы делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-11]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Споры и конфликты в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика делового общения в сфере сервисной	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	деятельности в производственном сервисе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.	
Итого по дисциплине		35

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Исаев, Б.А. **Социология: краткий курс: учебное пособие** / Б. А. Исаев. – М.: Издательство Питер, 2015. – 224 с. – ISBN 978-5-91180-056-7. – Режим доступа: <https://litra.pro/sociologiya-kratkij-kurs/isaev-boris-akimovich/read#> – Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

2 Преображенская А.В. **Социальная психология: Тексты лекций. Реком. УМО [Текст]** / А. В. Преображенская. - СПб.: ГУГА, 2016. - 130с. - ISBN 978-5-4334-0284-3. Количество экземпляров 30.

б) дополнительная литература:

3 Асташов, В. Н. **Лекции по социологии управления** [Электронный курс]: учебное пособие / В. Н. Асташов, Ю.В. Гуров. – Электрон. дан. – Вологда: ВоГУ, 2015. – 175 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93116#book_name . - Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

4 Граждан, В.Д. **Социология управления: Учеб. для вузов. Реком. УМЦ [Текст]**/ В. Д. Граждан. - 2-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2016. – 512 с. - ISBN: 978-5-85971-843-6. Количество экземпляров – 20.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Факультета психологии МГУ им М.В. Ломоносова** обширная подборка ссылок [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psy.msu.ru/links/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

6 **Soc.Lib.ru** Материалы по социологии, психологии и управлению [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://soc.lib.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

7 Публикации на сайте ФЛОГИСТОН [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

8 Stroedbookc.com Электронная библиотека различной направленности → психология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.stroedbooks.com/psiholog> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

9 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

10 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

11 Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика. Социология. Менеджмент). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Деловое общение персонала» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, практические задания, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития знаний делового общения персонала в современных условиях. На лекции концентрируется внимание

обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Деловое общение персонала». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Деловое общение персонала» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Деловое общение персонала». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Деловое общение персонала» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение персонала» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания и темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную

ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль рассмотрения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью выполнения студентами системы учебных заданий. Таким образом, выполнение заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов изучения определенной учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления самостоятельно усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 5 семестре. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет (5 семестр).

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту (обучающемуся) продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	2	1	—

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту (обучающемуся) продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	При- мечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 2 (Тема 2)	1,5	2	2	—
Практическое занятие 1	5	10	3	—
Практическое занятие 2	5	7	4	—
Лекция 3 (Тема 3)	1,5	2	5	—
Практическое занятие 3	5	11	6	—
Практическое занятие 4	5	7	7	—
Лекция 4 (Тема 4)	1,5	2	8	—
Практическое занятие 5	5	7	9	—
Лекция 5 (Тема 5)	1,5	2	10	—
Практическое занятие 6	5	7	11	—
Лекция 6 (Тема 6)	1,5	2	12	—
Практическое занятие 7	5	7	13	—
Лекция 7 (Тема 7)	1,5	2	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,5 балла (по лекции 1 – 1 балл). Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 5 баллов. Сообщение – до 1,6 балла. Выполнение заданий – до 4 баллов. Устный опрос - до 0,4. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 3 баллов.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающей дисциплине

Вопросы входного контроля по дисциплине «Иностранный язык»:

1. Основные термины коммуникации.
2. Выберите правильные варианты ответов:
 1. What is this? ... is my exercise-book.
 - a. it
 - b. these
 - c. those
 - d. they
 - e. them
 2. There is ... pen on the table.
 - a. some
 - b. such
 - c. an
 - d. a
 - e. three
 3. ... car is this?
 - a. what
 - b. who's
 - c. whyd.
 - d. whom
 - e. whose

Вопросы входного контроля по дисциплине «Русский язык и культура речи»:

1. Русский язык и культура речи. Современная ситуация.
2. Русский язык в системе языков мира.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Культурология»:

1. Культура и природа, изменение их соотношения в ходе исторического развития.
2. Взаимосвязь и различия общества и культуры.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология и психология управления в сервисе»:

1. Эволюция управленческой мысли.
2. Предыстория науки управления.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Корпоративный менеджмент»:

1. Модели корпоративного управления.
2. Мотивы слияний и поглощений.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Реклама в сфере сервиса на транспорте»:

1. Задачи рекламы в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте.
2. Функции рекламы. Функции рекламы в сфере производственной сервисной деятельности.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Культура и повседневная жизнь»:

1. Понятие культуры. Роль культуры в жизни людей.
2. Подходы к изучению культуры.

9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере производственной сервисной деятельности; Правила работы в команде, социальные,	Знание ключевых категорий психологических знаний при деловой коммуникации; правил работы в команде с учетом

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>этнические, конфессиональные и культурные различия; основы речевой, логической культуры делового общения; особенности делового этикета;</p> <p>Способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере производственной сервисной деятельности при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; Принципы составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи; законы природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в сфере производственной сервисной деятельности в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>Особенности и структуру оформления деловых писем в сфере производственной сервисной деятельности; Особенности документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций в сфере производственной сервисной деятельности при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса.</p>	<p>психологических, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере производственной сервисной деятельности; Знание основ культуры делового общения в сфере производственной сервисной деятельности;</p> <p>Основ конфликтологии;</p>
Уметь	<p>Осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические,</p>	<p>Умение ориентироваться в основах психологических знаний при деловой коммуникации в сфере сервисной деятельности на</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной производственной деятельности; Использовать языковые средства и речевые приемы в соответствии с целью и ситуацией общения в сфере производственной сервисной деятельности; Применять опыт этикетных знаний в сфере производственной сервисной деятельности; Документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организаций в сфере производственной сервисной деятельности при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; Применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций в сфере производственной сервисной деятельности; Реализовывать принципы эффективного делового общения в сфере производственной сервисной деятельности; Организовывать деловые беседы, совещания и переговоры в сфере производственной сервисной деятельности; Логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь в сфере производственной сервисной деятельности; Осуществлять деловое общение в сфере производственной сервисной деятельности: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации; Разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникациях на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема</p>	<p>воздушном транспорте; Правилах работы в команде с учетом психологических, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере производственной сервисной деятельности; Знание основ культуры делового общения в сфере производственной сервисной деятельности; Основ конфликтологии.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>процесса сервиса в сфере производственной сервисной деятельности; Оформлять деловые письма.</p>	
Владеть	<p>Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере производственной сервисной деятельности; Навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере производственной сервисной деятельности; Современными технологиями управления для повышением этического уровня делового общения в сфере производственной сервисной деятельности; Навыками использования современных информационных процессов внутренних коммуникаций в сфере производственной сервисной деятельности; Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) в сфере производственной сервисной деятельности; Использования языковых средств и речевых приемов в соответствии с целью и ситуацией общения в сфере производственной сервисной деятельности; Навыками применения опыта этикетных знаний в сфере производственной сервисной деятельности; Способностью разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде в сфере производственной сервисной</p>	<p>Владение способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере производственной сервисной деятельности; Навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере производственной сервисной деятельности; современными технологиями управления для повышением этического уровня делового общения; Навыками использования современных информационных процессов внутренних</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>деятельности;</p> <p>Навыками использования методов сбора информации в сфере производственной сервисной деятельности для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p>	<p>коммуникаций в сфере производственной сервисной деятельности;</p> <p>Способностью осуществлять деловое общение в сфере производственной сервисной деятельности (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);</p> <p>Навыками использования языковых средств и речевых приемов в сфере производственной сервисной деятельности в соответствии с целью и ситуацией общения;</p> <p>навыками применения опыта этикетных знаний;</p> <p>Способностью разрешать конфликтные ситуации в сфере производственной сервисной</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
		<p>деятельности при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;</p> <p>Навыками использования методов сбора информации в сфере производственной сервисной деятельности для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p>

Максимальное количество баллов, полученных за зачет – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной зачета или неявке по неуважительной причине на зачет зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет.

Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине

Тема 1. Личность и группа в сфере сервисной деятельности, общение как социально-психологический процесс в сфере производственного сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Природа групп в организации.
2. Потребности личности и группа.
3. Классификация групп в организации сферы сервиса на воздушном транспорте.
4. Размер группы.

5. Групповые процессы.
6. Статус. Роли.
7. Групповые нормы и санкции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
8. Руководство и лидерство в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
9. Стили управления в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
10. Функции руководящей деятельности в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и их психологические особенности.
11. Стратегическое планирование в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
12. Способы принятия решения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
13. Тайм-менеджмент в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
14. Определение понятия «общение».
15. Основные виды, субъекты и цели общения.
16. Классификация видов общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: по содержанию, по целям, по средствам.
17. Исторический аспект возникновения и развития общения.
18. Организационное развитие и развитие персонала в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
19. Правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
20. Правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
21. Механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте.
22. Психологические аспекты инноваций в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
23. Администраторская функция в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и ее психологические особенности.
24. Коммуникативно-регулирующая функция в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и ее психологические особенности.
25. Мотивационная и контролирующая функции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
26. Роль общения в психическом развитии человека.
27. Социальный аспект общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: психология народа, психология толпы.

28. Общение в организации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

29. Система организационного общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 2. Средства общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Средства общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное.

3. Вербальное общение, невербальное общение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (визуальное, акустическое, тактильно-кинестезическое, ольфакторное).

4. Внешняя речь.

5. Внутренняя речь.

6. Заражение.

Примерные темы сообщений

1. Внушение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Убеждение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Подражание.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль толерантности в современном обществе. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью понятия толерантности возможны манипуляции сознанием народа.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Обзор зарубежного представления о толерантности.

2. Представление современной России по вопросам толерантности.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. СМИ, интернет как источники формирования массовой культуры.

2. Массовая культура как источник формирования ценностей личности.

3. Источники формирования и укрепления ценностей личности.

4. Методика выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

Тема 3. Структура и стили общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Перцептивная сторона общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. ИмPLICITная теория личности.

3. Формы и механизмы восприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Ошибки восприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Социальные стереотипы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

6. Идентификация в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

7. Ритуальное общение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: социальное, межличностное.

8. Манипулятивное общение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Эмпатия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Предубеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Установки в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Рефлексия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Каузальная атрибуция.

6. Межличностная аттракция.

7. Обратная связь в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

8. Коммуникативная сторона общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

9. Структура коммуникации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

10. Барьеры непонимания в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: фонетический, семантический, стилистический, логический.

11. Барьеры социально-культурного различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

12. Барьеры отношения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

13. Суггестия и контрсуггестия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: избегание, авторитет, непонимание.

14. Интерактивная сторона общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

15. Теория Э. Берна.

16. Позииции в процессе общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

17. Трансактный анализ.

18. Сценарии в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

19. Социальные роли в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

20. Ролевое поведение в деловом общении в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

21. Скрытые транзакции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

22. Принципы гуманистического общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Типовые задания

1. Вы сотрудник сервисной организации и у Вас возник вопрос о повышении уровня деловой коммуникации. Какие вы можете предложить использовать средства и способы?

2. Вы сотрудник службы сервисного обслуживания и недовольны процессом внутренней организации коммуникации. Что вы сможете порекомендовать по усовершенствованию процесса организации труда?

3. Вы сотрудник организации и у вас возник вопрос оценки эффективности взаимоотношений сотрудников. Какие вы выберете критерии оценки поведения? Обоснуйте свой выбор.

4. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации деловых коммуникаций Вашей организации. Как вы предложите распределить сотрудников для выполнения комплексной задачи по повышению эффективности коммуникаций, на разных этапах решения данного вопроса :сбор, обработка и преобразование, оперативная работа с информацией?

5. Вы сотрудник сервисной организации и столкнулись с недовольством обслуживания клиента, предъявляющего письменную претензию. Какими вы располагаете административными ресурсами для урегулирования данной конфликтной ситуации?

6. Вы руководитель сервисной организации и явились свидетелем конфликтной ситуации между иностранным клиентом и сотрудником вашей компании, послужившим поводом для конфликта между сотрудниками вашей компании. Как вы поступите для конструктивного урегулирования данной ситуации и дальнейшего предупреждения подобных ситуаций?

7. Вы сотрудник сервисной организации контроля качества процесса сервиса в Вашей организации. Как вы сможете его усовершенствовать, применяя умение выбора ресурсов и средств коммуникации в процессе организации процесса сервиса?

8. Вы руководитель сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг по причине неэффективности организации внутренних и внешних коммуникаций. Подскажите, какие действия вы предпримите для повышения эффективности деятельности компании?

Тема 4. Сущность и особенности делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Деловое общение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте, цели и содержание.

2. Принципы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Специфика партнерских отношений в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Регламентированность делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 5. Этапы и формы делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Динамика социального взаимодействия людей в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Конгруэнция.

3. Установление контакта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте, ориентация.

4. Деловая беседа в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Деловые переговоры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

6. Деловые совещания и собрания в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

7. Публичные выступления.

Примерные темы сообщений

1. Обсуждение, принятие решения, выход из контакта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Телефонные разговоры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Деловые письма в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Средства информационной связи в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: электронная почта, соц. сети.

5. Коммерческие переговоры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 6. Споры и конфликты в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие "спор", "дискуссия", "полемика" в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Факторы, влияющие на характер спора в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Формы проведения спора в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Культура спора в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Национальные и культурные традиции споров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

6. Понятие конфликта.

7. Конфликтная ситуация в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

8. Предмет конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

9. Функции конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

10. Причины производственных конфликтов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Психологические приемы убеждения в споре в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Аргументация убеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Законы аргументации и убеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Правила убеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Структура конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

6. Цели и участники конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

7. Стадии конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

8. Стратегии поведения в конфликтной ситуации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

9. Технология посредничества в конфликте в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

10. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 7. Этика делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Этика.

2. Мораль.

3. Этикет в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Деловой этикет в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Толерантность и асертивность в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Национальные особенности общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Межкультурная коммуникация в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Национальные стили ведения деловых переговоров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение персонала»

1. Потребности личности в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, удовлетворяемые в группе.

2. Классификация группы по признакам в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: организационности, формальности, длительности существования, цели существования, размеру группы, иерархии.

3. Конформность в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Статус в группе в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Роль руководителя в группе.

6. Групповые нормы и санкции в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

7. Различие между Руководителем и лидером в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

8. Характеристика общения в зависимости от стиля управления в организации в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

9. Достоинства и недостатки коллективного принятия решений в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

10. Факторы в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, когда эффективнее использовать единоличное решение.

11. Тайм-менеджмент в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

12. Причины сопротивления инновациям в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

13. Администраторская функция руководителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

14. Коммуникативно-регулирующая функция руководителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
15. Мотивационная и контролирующая функция руководителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
16. Психологическое определение понятия "общение" в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
17. Основные виды общения.
18. Понятие "Народ".
19. Понятие "Нация".
20. Понятие "Толпа".
21. Взаимосвязь деятельности и общения в организации в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
22. Определение понятия «Системы организационного общения».
23. Информационные потоки в системе организационного общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
24. Средства общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
25. Внешняя и внутренняя речь.
26. Внушение в общении в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
27. Убеждение в общении в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
30. Подражание в общении в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
31. Понятие «Перцепция».
32. Перцептивная сторона общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
33. Охарактеризуйте ошибки восприятия в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
34. Социальные стереотипы поведения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и приведите примеры.
35. Понятие «Идентификации».
36. Понятие «Эмпатии».
37. Понятие «Предубеждение».
38. Понятие «Установка».
39. Понятие «Рефлексия».
40. Понятие «Каузальная атрибуция».
41. Понятие «Межличностная аттракция».
42. Определение понятия «Коммуникация».
43. Понятие «Коммуникативная сторона общения».
44. Основные компоненты структуры коммуникации в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

45. Охарактеризуйте барьеры непонимания в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: фонетические, семантические, стилистические, логические.

46. Охарактеризуйте барьеры социально-культурного различия в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

47. Охарактеризуйте барьер отношения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

48. Понятие «Суггестия и контрсуггестия».

49. Три вида контрсуггестии в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: избегание, авторитет, непонимание.

50. Интерактивная сторона общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

51. Суть анализа ситуаций в теории Э. Берна.

52. Охарактеризуйте позиции в процессе общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

53. Назовите суть «Трансактного анализа».

54. Сценарии в теории Э. Берна.

55. Охарактеризуйте Ритуальное общение.

56. Охарактеризуйте манипулятивное общение в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

57. Назовите принципы гуманистического общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

58. Дайте определение понятию «Деловое общение» в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

59. Назовите цели и содержание делового общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

60. Назовите принципы делового общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

61. В чем состоит специфика партнерских отношений в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

62. В чем состоит специфика регламентированности делового общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

63. Назовите основные этапы динамики социального взаимодействия людей в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

64. Определение понятия «Конгруэнция».

65. Основные этапы делового общения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

66. Принципиальные различия деловой беседы, деловых переговоров, деловых совещаний и собраний, публичных выступлений, телефонных разговоров в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

67. Правила деловой переписки в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
68. Порядок ведения коммерческих переговоров в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
69. Определение понятия «Спор», «Дискуссия», «Полемика».
70. Национальные и культурные традиции споров в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
71. Назовите суть психологического убеждения в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
72. Дайте определение понятия конфликта.
73. Дайте определение понятия конфликтная ситуация в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
74. Назовите функции конфликта в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
75. Назовите причины производственных конфликтов в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
76. Назовите структуру конфликта в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
77. Назовите стадии конфликта в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
78. Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
79. Назовите конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
80. Понятие «Этика».
81. Понятие «Мораль».
82. Понятия «Этикет» в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
83. Понятие «Деловой этикет» в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
84. Понятие «Толерантность» в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
85. Понятие «Ассертивность» в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
86. На чем основывается межкультурная коммуникация в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
87. Правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
88. Правила работы в команде, социальные, этнические, профессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности в

производственном сервисе на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

89. Основы речевой, логической культуры делового общения в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе.

90. Особенности делового этикета в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе.

91. Способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

92. Принципы составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи.

93. Механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в производственном сервисе на воздушном транспорте.

94. Законы природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе в процессе профессиональной деятельности.

95. Особенности и структура оформления деловых писем в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе.

96. Особенности документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в производственном сервисе.

97. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса производственного сервиса на воздушном транспорте.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Деловое общение персонала»

1. Охарактеризуйте правила коммуникации в процессе сервисного обслуживания в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Охарактеризуйте правила работы в команде сервисной компании с учетом толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Приведите пример применения на практике знаний об основных формах и каналах деловых коммуникаций в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Охарактеризуйте этапы разрешения конфликтной ситуации в сфере сервисной деятельности в производственном сервисе при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в процессе работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса на конкретном примере.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Деловое общение персонала», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Деловое общение персонала» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Деловое общение персонала», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области делового общения.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является

отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, психология обозначать символом ψ). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета.

Практические занятия по дисциплине «Деловое общение персонала» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования психологических явлений, способов и средств решения психологических проблем.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовка к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовка к выполнению заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Деловое общение персонала». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Деловое общение персонала». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в пятом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и заданий по дисциплине «Деловое общение персонала» приведены в п. 9.6.


Рабочая программа дисциплины «Деловое общение персонала» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«14» сентября 2016 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.ф.н.



Левшина О.Н.

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» сентября 2016 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).