

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

МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)

Производственный сервис

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург

2017

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Межличностная коммуникация» является приобретение теоретических знаний и практических навыков межличностной коммуникации.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, работе в команде в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта;

- формирование знаний об основных принципах теории и основных стратегиях межличностной коммуникации, об основных понятиях, моделях и теориях межличностных коммуникаций, об основных характеристиках коммуникативно компетентной личности в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем;

- познакомить студентов с основными принципами теории межличностной коммуникации, с основными стратегиями межличностной коммуникации, с правилами работы в команде на сервисных предприятиях, с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;

- формирование знаний об особенностях коммуникативного поведения потребителя в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта;

- формирование знаний о механизме выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе обслуживания на сервисных предприятиях воздушного транспорта;

- формирование знаний о методике оказания консультационных услуг сервисным предприятием, о методике согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте;

- сформировать у студентов практические навыки межличностной коммуникации и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе;

- познакомить студентов с механизмом разрешения конфликтных ситуаций в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Дисциплина «Межличностная коммуникация» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

Дисциплина «Межличностная коммуникация» 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 процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта;- основные принципы теории и основные стратегии межличностной коммуникации, основные характеристики коммуникативно компетентной личности в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; <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 конкретной ситуации в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.
Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы теории межличностной коммуникации, основные стратегии межличностной коммуникации, правила работы в команде на сервисных предприятиях, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения с представителями различных государственных и общественных структур; - толерантно относиться к социальным, этническим, профессиональным и культурным различиям других людей в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; - применять правила работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия других людей в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - базовыми навыками межличностного общения, навыками участия в формировании внутрикорпоративных коммуникаций в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта, средствами и методами создания и поддержания благоприятного психологического климата в коллективе; - навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.
Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы теории межличностной коммуникации в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; - особенности коммуникативного поведения потребителя в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
сервисной деятельности (ПК-9)	<p>воздушного транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе обслуживания на сервисных предприятиях воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основные принципы теории межличностной коммуникации в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; - применять особенности коммуникативного поведения потребителя в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе обслуживания на сервисных предприятиях воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения основных принципов теории межличностной коммуникации в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; - навыками применения особенностей коммуникативного поведения потребителя в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта; - техникой анализа психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте.
Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем; - методику оказания консультационных услуг сервисным предприятием, методику согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основные принципы теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем; - применять методику оказания консультационных услуг сервисным предприятием, методику согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	транспорте; Владеть: - навыками применения основных принципов теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем; - навыками применения методики оказания консультационных услуг сервисным предприятием, применения методики согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте.

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 Межличностная коммуникация как предмет исследования	12	+	+	+	+	Л, СРС	УО

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОК-4	ПК-9	ПК-11		
Тема 2 Коммуникативная личность	14	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 3 Коммуникативное поведение личности	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 4 Стратегии межличностных коммуникаций	22	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО
Тема 5 Вербальная межличностная коммуникация	24	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, З
Тема 6 Невербальная межличностная коммуникация	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО
Тема 7 Эффективность межличностной коммуникации	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, 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, ВК – устный опрос, УО – устный опрос, З – задание.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1 Межличностная коммуникация как предмет исследования	2	—	—	—	4	—	6
Тема 2 Коммуникативная личность	2	—	—	—	4	—	6
Тема 3 Коммуникативное поведение личности	2	2	—	—	4	—	8
Тема 4 Стратегии межличностных коммуникаций	2	4	—	—	8	—	14
Тема 5 Вербальная межличностная коммуникация	2	4	—	—	7	—	13
Тема 6 Невербальная межличностная коммуникация	2	2	—	—	4	—	8
Тема 7 Эффективность	2	2	—	—	4	—	8

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
межличностной коммуникации							
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 Межличностная коммуникация как предмет исследования

Понятие межличностной коммуникации. Соотношение понятий коммуникация, общение, взаимодействие. Межличностная коммуникация как специфический уровень социальной коммуникации. Основные положения (аксиомы) теории межличностной коммуникации (для самостоятельного изучения). Роль коммуникации в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Психологические особенности лиц, осуществляющих социальную коммуникацию в рамках сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основные принципы теории и основные стратегии межличностной коммуникации, основные характеристики коммуникативно компетентной личности в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные принципы теории межличностной коммуникации, основные стратегии межличностной коммуникации, правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные принципы теории межличностной коммуникации в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности коммуникативного поведения потребителя в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе обслуживания на сервисных предприятиях воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные принципы теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем (для самостоятельного изучения). Методику

оказания консультационных услуг сервисным предприятием, методику согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 2 Коммуникативная личность

Понятие личности в социальной психологии и теории коммуникаций. Понятие коммуникативной личности в отечественной и зарубежной теории коммуникаций. Структура коммуникативной личности. Черты коммуникативной личности (способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия). Трансакционная модель коммуникативной личности (для самостоятельного изучения). Понятие коммуникативной компетентности личности (для самостоятельного изучения). Компетентность коммуникатора и коммуникативные стили (для самостоятельного изучения).

Тема 3 Коммуникативное поведение личности

Понятие коммуникативного поведения, коммуникативного действия и коммуникативного акта. Структура коммуникативного поведения. Влияние социокультурной среды на характер межличностной коммуникации. Современные характеристики коммуникативного поведения (способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия). Специфика коммуникативного поведения в контактной зоне (консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса) (для самостоятельного изучения).

Тема 4 Стратегии межличностных коммуникаций

Межличностные отношения: агрессия, аттракция, сотрудничество, конфликт. Стратегии межличностных коммуникаций: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, дружба. Особенности межличностной коммуникации по электронным каналам. Толерантная коммуникация (принятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий личности) (для самостоятельного изучения). Стратегия межличностной коммуникации в рамках контактной зоны (для самостоятельного изучения).

Тема 5 Вербальная межличностная коммуникация

Место вербальной коммуникации в межличностном общении. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение. Двухканальная модель речевой коммуникации. Модели барьеров межличностной коммуникации (для самостоятельного изучения). Виды вербальной межличностной коммуникации: беседа, спор, диалог (для самостоятельного изучения). Роль вербальной коммуникации в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Вербальная

коммуникация в рамках контактной зоны предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 6 Невербальная межличностная коммуникация

Соотношение вербальных и невербальных форм в межличностной коммуникации. Особенности невербальных средств межличностной коммуникации. Классификация невербальных форм межличностной коммуникации. Чувства и эмоции как коммуникативные действия (для самостоятельного изучения). Невербальная коммуникация в рамках контактной зоны предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 7 Эффективность межличностной коммуникации

Роль коммуникации в оптимизации межличностного познания, понимания и взаимодействия. Основные черты гуманистического общения. Гуманистическое общение как идеал и его практическое значение. Методы оптимизации межличностной коммуникации (для самостоятельного изучения). Понятие эффективности межличностной коммуникации (для самостоятельного изучения). Критерии эффективности межличностной коммуникации (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3	Практическое занятие № 1. «Социально-психологические основы коммуникативного поведения»	2
4	Практическое занятие № 2. «Межличностные отношения» Подготовка к круглому столу	2
4	Практическое занятие № 3. «Стратегии межличностных коммуникаций» Подготовка к круглому столу	2
5	Практическое занятие № 4. «Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение»	2
5	Практическое занятие № 5. «Двухканальная модель речевой коммуникации» Подготовка к выполнению заданий	2
6	Практическое занятие № 6. «Невербальная межличностная коммуникация: виды и формы»	2
7	Практическое занятие № 7. «Эффективность межличностной коммуникации: понятие и критерии»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
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: «Межличностная коммуникация как предмет исследования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникативная личность» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникативное поведение личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Подготовка к устному опросу.	4
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Стратегии межличностных коммуникаций» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-9]. 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	8
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Вербальная межличностная коммуникация» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-9]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	7

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.	
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Невербальная межличностная коммуникация» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4]. 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Подготовка к устному опросу.	4
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Эффективность межличностной коммуникации» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3]. 2. Подготовка к практическому занятию. 3. Подготовка к устному опросу.	4
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 Немов, Р.С. **Психология**. В 3-х кн. Кн. 1. : Общие основы психологии [Электронный ресурс] : учебник / Р.С. Немов. — Электрон. дан. — Москва : Владос, 2010. — 687 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/96404/#1> . — 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 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.

4 Матушевский, Р.Г. **Правовые основы СМИ и журналистики**. Конспект лекций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р.Г. Матушевский. — Электрон. дан. — Москва : А-Приор, 2006. — 96 с. — ISBN: 5-9030-4613-4 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/3055/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

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

5 **Информационный ресурс «Состав.Ру»: реклама, маркетинг, PR** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sostav.ru/>, свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

6 **Университетская библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>, свободный (дата обращения 11.01.2016).

7 **Российская государственная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>, свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

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

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

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

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория с проектором и доступом в интернет (ауд. № 306, ауд. № 334).

Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУ ГА.

Электронная библиотека кафедры №1.

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Межличностная коммуникация» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, 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 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 «Межличностная коммуникация». 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 «Межличностная коммуникация» 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 «Межличностная коммуникация». 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 «Межличностная коммуникация» 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 «Межличностная коммуникация» 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 решения студентами системы учебных заданий и заданий.

Таким образом, рассмотрения заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией рассмотрения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков рассмотрения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

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)	3	3,5	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	3	3,5	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	3	3,5	3	—
Практическое занятие 1	3,6	6,5	4	—
Лекция 4 (Тема 4)	3	3,5	5	—
Практическое занятие 2	3,4	6,5	6	—
Практическое занятие 3	3,4	6,5	7	—
Лекция 5 (Тема 5)	3	3,5	8	—

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		
Практическое занятие 4	3,4	6,5	9	—
Практическое занятие 5	3,4	6,5	10	—
Лекция 6 (Тема 6)	3	3,5	11	—
Практическое занятие 6	3,4	6,5	12	—
Лекция 7 (Тема 7)	3	3,5	13	—
Практическое занятие 7	3,4	6,5	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные 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 3 балла. 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 3,4 балла (по 1 практическому занятию – 3,6 баллов). Решение заданий – до 0,2 балла. Устный опрос - до 3,1 (по 1, 3 и 5 практическим занятиям – 2,9 баллов). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,2 балла.

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	Основы коммуникации в устной и письменной форме на необходимые для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Знание основ коммуникации в устной и письменной форме на необходимых для решения задач межличностного и межкультурного

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p>Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p>Основы работы в контактной зоне с потребителем, механизм консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p>Основные принципы теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем.</p> <p>Методика оказания консультационных услуг сервисным предприятием, методика согласования вида, форма и объем сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>	<p>взаимодействия;</p> <p>Социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</p> <p>Основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Основ работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p>Методика оказания консультационных услуг сервисным предприятием, методика согласования вида, форма и объем сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>
Уметь	<p>Осуществлять коммуникацию в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p>Работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p>Выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p>Работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовать вид, форму и объем</p>	<p>Умение осуществлять коммуникацию в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>Работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>Выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>процесса сервиса. Применять основные принципы теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем. Применять методику оказания консультационных услуг сервисным предприятием, использовать методику согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>	<p>деятельности; Работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовать вид, форму и объем процесса сервиса. Применять методику оказания консультационных услуг сервисным предприятием, использовать методику согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>
Владеть	<p>Способностью осуществлять коммуникацию в устной и письменной форме необходимой для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. Способностью работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса. Навыками применения основных принципов теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в</p>	<p>Владение способностью осуществлять коммуникацию в устной и письменной форме необходимой для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. Способностью работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>контактной зоне с потребителем. Навыками применения методики оказания консультационных услуг сервисным предприятием, применения методики согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>	<p>Навыками применения методики оказания консультационных услуг сервисным предприятием, применения методики согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте.</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.

Выполнение 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 Межличностная коммуникация как предмет исследования

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие межличностной коммуникации.

2. Соотношение понятий коммуникация, общение, взаимодействие.

Межличностная коммуникация как специфический уровень социальной коммуникации.

3. Основные принципы теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем.

Примерные темы сообщений

1. Роль коммуникации в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

2. Психологические особенности лиц, осуществляющих социальную коммуникацию в рамках сервисной деятельности.

3. Основные принципы теории и основные стратегии межличностной коммуникации, основные характеристики коммуникативно компетентной личности в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

4. Основные принципы теории межличностной коммуникации, основные стратегии межличностной коммуникации, правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

6. Особенности коммуникативного поведения потребителя в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

7. Механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе обслуживания на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

8. Методика оказания консультационных услуг сервисным предприятием, методику согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 2 Коммуникативная личность

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие личности в социальной психологии и теории коммуникаций.
2. Понятие коммуникативной личности в отечественной и зарубежной теории коммуникаций.

3. Структура коммуникативной личности.

4. Черты коммуникативной личности .

Примерные темы сообщений

1. Структура коммуникативной личности.

2. Черты коммуникативной личности.

3. Трансакционная модель коммуникативной личности.

4. Понятие коммуникативной компетентности личности.

5. Компетентность коммуникатора и коммуникативные стили.

Тема 3 Коммуникативное поведение личности

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие коммуникативного поведения, коммуникативного действия и коммуникативного акта.

2. Структура коммуникативного поведения.

3. Влияние социокультурной среды на характер межличностной коммуникации.

4. Современные характеристики коммуникативного поведения.

Примерные темы сообщений

1. Современные характеристики коммуникативного поведения.

2. Специфика коммуникативного поведения в контактной зоне.

Тема 4 Стратегии межличностных коммуникаций

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Межличностные отношения: агрессия, аттракция, сотрудничество, конфликт.

2. Стратегии межличностных коммуникаций: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, дружба.

3. Особенности межличностной коммуникации по электронным каналам.

Примерные темы сообщений

1. Толерантная коммуникация.

2. Стратегия межличностной коммуникации в рамках контактной зоны.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол приобретение знаний о толерантных установках личности необходимых для полноценного осуществления межличностной коммуникации. У студента должно сформироваться понимание социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет проблема толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

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

1 Роль межличностной коммуникации в преодолении социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

2 Культурно-конфессиональная специфика межличностной коммуникации.

3 Межличностная коммуникация – фактор социальной стабильности мультикультурного общества.

4 Современные модели межличностной коммуникации в контексте толерантной среды.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1 Опыт межличностной коммуникации в рамках предприятий сервиса постсоветской России.

2 Проблемы формирования толерантной среды в условиях явных и латентных социальных конфликтов.

3 Роль социальных сетей в процессе формирования толерантной межличностной коммуникации.

4 Социальные проекты современной России.

Тема 5 Вербальная межличностная коммуникация

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Место вербальной коммуникации в межличностном общении.

2. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение.

3. Двухканальная модель речевой коммуникации.

4. Модели барьеров межличностной коммуникации.

5. Виды вербальной межличностной коммуникации: беседа, спор, диалог.

Примерные темы сообщений

1. Роль вербальной коммуникации в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Вербальная коммуникация в рамках контактной зоны предприятия сервиса.

Типовые задания

1. Вы работник предприятия сервиса. Каким образом Вы будете осуществлять межличностную коммуникацию в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия?

2. Вы занимаете должность в рамках организационной структуры сервисного предприятия. С какими психологическими особенностями потребителя Вы в процессе осуществления сервисной деятельности можете столкнуться?

3. Каким образом Вы будете осуществлять межличностную коммуникацию в контактной зоне с потребителем, консультировать потребителя, согласовать с ним вид, форму и объем процесса сервиса?

Тема 6 Невербальная межличностная коммуникация

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Соотношение вербальных и невербальных форм в межличностной коммуникации.

2. Особенности невербальных средств межличностной коммуникации.

3. Классификация невербальных форм межличностной коммуникации.

Примерные темы сообщений

1. Чувства и эмоции как коммуникативные действия.

2. Невербальная коммуникация в рамках контактной зоны предприятия сервиса.

Тема 7 Эффективность межличностной коммуникации

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Роль коммуникации в оптимизации межличностного познания, понимания и взаимодействия.

2. Основные черты гуманистического общения.

3. Гуманистическое общение как идеал и его практическое значение.

Примерные темы сообщений

1. Методы оптимизации межличностной коммуникации.

2. Понятие эффективности межличностной коммуникации.

3. Критерии эффективности межличностной коммуникации.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Межличностная коммуникация»

1. Понятие межличностной коммуникации.

2. Роль межличностной коммуникации в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

3. Соотношение понятий коммуникация, общение, взаимодействие.

4. Межличностная коммуникация как специфический уровень социальной коммуникации.

5. Межличностная коммуникация в преодолении социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

6. Основные положения (аксиомы) теории межличностной коммуникации.

7. Понятие личности в социальной психологии и теории коммуникаций.

8. Понятие коммуникативной личности в отечественной и зарубежной теории коммуникаций.
9. Структура коммуникативной личности.
10. Трансакционная модель коммуникативной личности.
11. Понятие коммуникативной компетентности личности.
12. Способность коммуникативной личности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
13. Психологические особенности лиц осуществляющих межличностную коммуникацию в рамках сервисной деятельности.
14. Компетентность коммуникатора и коммуникативные стили.
15. Понятие коммуникативного поведения, коммуникативного действия и коммуникативного акта.
16. Структура коммуникативного поведения.
17. Специфика коммуникативного поведения в рамках контактной зоны предприятия сервиса.
18. Влияние социокультурной среды на характер межличностной коммуникации.
19. Межличностные отношения: агрессия, аттракция,
20. Межличностные отношения: сотрудничество,
21. Межличностные отношения: конфликт.
22. Стратегии межличностных коммуникаций: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, дружба.
23. Особенности межличностной коммуникации по электронным каналам.
24. Место вербальной коммуникации в межличностном общении.
25. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение.
26. Двухканальная модель речевой коммуникации.
27. Модели барьеров межличностной коммуникации.
28. Виды вербальной межличностной коммуникации: беседа, спор, диалог.
29. Соотношение вербальных и невербальных форм в межличностной коммуникации.
30. Особенности невербальных средств межличностной коммуникации.
31. Классификация невербальных форм межличностной коммуникации.
32. Чувства и эмоции как коммуникативные действия.
33. Роль коммуникации в оптимизации межличностного познания, понимания и взаимодействия.
34. Основные черты гуманистического общения.
35. Гуманистическое общение как идеал и его практическое значение.
36. Методы оптимизации межличностной коммуникации.
37. Критерии эффективности межличностной коммуникации.
38. Основные принципы теории и основные стратегии межличностной коммуникации, основные характеристики коммуникативно компетентной

личности в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

39. Основные принципы теории межличностной коммуникации, основные стратегии межличностной коммуникации, правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

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

41. Правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

42. Особенности коммуникативного поведения потребителя в целях выделения и учета основных психологических особенностей потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

43. Основные принципы теории межличностной коммуникации в процессе работы сотрудников сервисного предприятия в контактной зоне с потребителем.

44. Методика оказания консультационных услуг сервисным предприятием, методику согласования вида, формы и объема сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Межличностная коммуникация»

1. Охарактеризуйте виды речевой деятельности в процессе сервисного обслуживания клиентов: говорение, слушание, письмо, чтение.

2 Охарактеризуйте основные стратегии межличностной коммуникации в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

3 Охарактеризуйте основные правила работы в команде в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

5. Охарактеризуйте этапы оказания консультационных услуг потребителям на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Межличностная коммуникация», 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.

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 «Межличностная коммуникация», 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 межличностной коммуникации.

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, коммуникация обозначать символом К). 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 «Межличностная коммуникация» 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 явлений межличностной коммуникации, способов и средств решения проблем межличностной коммуникации.

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).

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 «Межличностная коммуникация». 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 «Межличностная коммуникация». 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 задания по дисциплине «Межличностная коммуникация» приведены в п. 9.6.

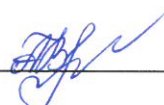
Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1 «Философии и социальных коммуникаций»

«18» января 2016 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.ф.н., доцент



Преображенская А.В.

Заведующий кафедрой № 1 «Философии и социальных коммуникаций»

к.ф.н., доцент



Майор М.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» января 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»).