

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по изучению дисциплины**

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ПЕРСОНАЛА**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Сервис в сфере воздушного транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## 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"> <li>- 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;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять 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;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью к 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.</li> </ul>
Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</li> </ul>
Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы речевой, логической культуры делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</li> <li>- особенности делового этикета в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</li> <li>- способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере</li> </ul>

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

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками использования языковых средства и речевых приемов в соответствии с целью и ситуацией общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</li> <li>- способностью применения опыта этикетных знаний в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</li> <li>- способностью разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте, в том числе в межкультурной среде;</li> </ul>

### **Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Личность и группа в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Природа групп в организации. Потребности личности и группа. Классификация групп в организации сферы сервиса на воздушном транспорте. Размер группы. Групповые процессы (для самостоятельного изучения). Статус (для самостоятельного изучения). Роли (для самостоятельного изучения). Групповые нормы и санкции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Руководство и лидерство в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Стили управления в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Организационное развитие и развитие персонала 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 сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 2. Руководящая деятельность в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Функции руководящей деятельности в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и их психологические особенности. Стратегическое планирование в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Способы принятия решения в сфере сервисной деятельности на воздушном

транспорте. Тайм-менеджмент в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Психологические аспекты инноваций в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Администраторская функция в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и ее психологические особенности (для самостоятельного изучения). Коммуникативно-регулирующая функция в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и ее психологические особенности (для самостоятельного изучения). Мотивационная и контролирующая функции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Общение как социально-психологический процесс в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Определение понятия «общение». Основные виды, субъекты и цели общения. Классификация видов общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: 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 деятельности на воздушном транспорте: психология народа, психология толпы (для самостоятельного изучения). Общение в организации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Система организационного общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Средства общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

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

### **Тема 5. Структура общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Перцептивная сторона общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Имплицитная теория личности. Формы и механизмы восприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Ошибки восприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для

самостоятельного изучения). Социальные стереотипы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Идентификация в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Эмпатия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Предубеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Установки в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Рефлексия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Каузальная атрибуция (для самостоятельного изучения). Межличностная аттракция (для самостоятельного изучения). Обратная связь в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Коммуникативная сторона общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Структура коммуникации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Барьеры непонимания в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: фонетический, семантический, стилистический, логический. Барьеры социально-культурного различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Барьеры отношения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Суггестия и контрсуггестия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: избегание, авторитет, непонимание (для самостоятельного изучения). Интерактивная сторона общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Теория Э. Берна. Позиции в процессе общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Транзактный анализ (для самостоятельного изучения). Сценарии в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Социальные роли в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Ролевое поведение в деловом общении в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Стили общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Ритуальное общение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: социальное, межличностное. Манипулятивное общение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Скрытые транзакции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Принципы гуманистического общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Сущность и особенности делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Деловое общение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте, цели и содержание. Принципы делового общения в сфере

сервисной деятельности на воздушном транспорте. Специфика партнерских отношений в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Регламентированность делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 8. Этапы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Динамика социального взаимодействия людей в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Конгруэнтность. Установление контакта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте, ориентация. Обсуждение, принятие решения, выход из контакта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 9. Формы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Деловая беседа в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Деловые переговоры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Деловые совещания и собрания в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Публичные выступления (для самостоятельного изучения). Телефонные разговоры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Деловые письма в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Средства информационной связи в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: электронная почта, соц. сети (для самостоятельного изучения). Коммерческие переговоры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Споры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Понятие "спор", "дискуссия", "полемика" в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Факторы, влияющие на характер спора в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Формы проведения спора в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Культура спора в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Национальные и культурные традиции споров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Психологические приемы убеждения в споре в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Аргументация убеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Законы аргументации и убеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Правила убеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 11. Конфликты в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Понятие конфликта. Конфликтная ситуация в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Предмет конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Функции конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Причины производственных конфликтов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Структура конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Цели и участники конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Стадии конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Стратегии поведения в конфликтной ситуации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Технология посредничества в конфликте в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 12. Этика делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте**

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

### **Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Классификация групп в организации сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 2. «Функции руководящей деятельности в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и их	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	психологические особенности»	
2	Практическое занятие № 3. «Стратегическое планирование в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 4. «Способы принятия решения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 5. «Классификация видов общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие № 6. «Средства общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к круглому столу	2
4	Практическое занятие № 7. «Техники активного слушания в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие № 8. «Культура телефонных переговоров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 9. «Диагностика типа личности по движениям глаз в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению заданий	2
5	Практическое занятие № 10. «Прогнозирование поведения собеседника на основе невербальной информации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 11. «Самодиагностика в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: "Ведущая репрезентативная система"»	2
5	Практическое занятие № 12. «Отличия психологии мужчин и женщин. Техники общения с мужчинами и женщинами в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 13. «Диагностика типа личности по особенностям речи и словам в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 14. «Противостояние агрессии и давлению со стороны клиента в сфере сервисной деятельности на воздушном	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	транспорте»	
7	Практическое занятие № 15. «Парирование замечаний собеседника в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие № 16. «Методы и техники переговоров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие № 17. «Установление контакта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие № 18. «Тактика ведения переговоров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
10	Практическое занятие № 19. «Формы проведения спора в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте деятельности на воздушном транспорте»	2
11	Практическое занятие № 20. «Конфликтная ситуация в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
12	Практическое занятие № 21. «Национальные особенности невербального общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
Итого по дисциплине		42

### Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Личность и группа в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Руководящая деятельность в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Общение как социально-психологический процесс в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Средства общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-11].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	6
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-11].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p>	8
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Стили общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и особенности делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этапы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Формы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Споры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Конфликты в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
Итого по дисциплине		38

### Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 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 10.01.2017)

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 Шарков, Ф.И. **Интегрированные коммуникации**: Массовые коммуникации и медиапланирование [Электронный ресурс] : учебник / Ф.И. Шарков, В.Н. Бузин. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 488 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/93416/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

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: 10.01.2017)

6 **Soc.Lib.ru** Материалы по социологии, психологии и управлению [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://soc.lib.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

7 **Публикации на сайте ФЛОГИСТОН** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

8 **Stroedbookc.com** Электронная библиотека различной направленности → психология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.storedbooks.com/psiholog> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

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: 10.01.2017)

10 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

11 **Федеральный образовательный портал ЭСМ** (Экономика. Социология. Менеджмент). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

**Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен (1 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	1,5	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		
Практическое занятие 1	1,5	2,4	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 2	1,5	2,4	2	—
Практическое занятие 3	1,5	2,4	2	—
Практическое занятие 4	1,5	2,4	3	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 5	1,5	2,4	3	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 6	1,5	2,4	4	—
Практическое занятие 7	1,5	2,4	5	—
Практическое занятие 8	1,5	3,2	5	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	5	—
Лекция 6 (Тема 5)	1	1,5	6	—
Лекция 7 (Тема 5)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 9	1,5	2,4	7	—
Практическое занятие 10	1,5	2,4	7	—
Практическое занятие 11	1,5	2,4	7	—
Практическое занятие 12	1,5	2,4	8	—
Практическое занятие 13	1,5	3,2	8	—
Лекция 8 (Тема 6)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 14	1,5	2,2	9	—
Лекция 9 (Тема 7)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 15	1,5	2	10	—
Лекция 10 (Тема 8)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 16	1,5	2	11	—
Практическое занятие 17	1,5	2	11	—
Лекция 11 (Тема 9)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 18	1,5	2	12	—
Лекция 12 (Тема 10)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 19	1,5	2	13	—
Лекция 13 (Тема 11)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 20	1,5	2	13	—
Лекция 14 (Тема 12)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 21	1	2	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—

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		
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

**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 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 1,5 балла (по 21 практическому занятию – 1 балл). Сообщение – до 0,6 балла (по 15, 16, 17, 18, 19, 20 и 21 практическому занятию – 0,2 балла, по 14 практическому занятию – 0,4 балла). Решение заданий – до 0,8 балла. Устный опрос - до 0,3. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,8 балла.



## **Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

Дисциплина «Деловое общение персонала» читается в первом семестре.

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

Тема 1. Личность и группа в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*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.

*Примерные темы сообщений*

1. Организационное развитие и развитие персонала в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
2. 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.
3. Правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Механизм выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 2. Руководящая деятельность в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Функции руководящей деятельности в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и их психологические особенности.

2. Стратегическое планирование в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Способы принятия решения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Тайм-менеджмент в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Психологические аспекты инноваций в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Администраторская функция в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и ее психологические особенности.

3. Коммуникативно-регулирующая функция в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте и ее психологические особенности.

4. Мотивационная и контролирующая функции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 3. Общение как социально-психологический процесс в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Определение понятия «общение».

2. Основные виды, субъекты и цели общения.

3. Классификация видов общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: по содержанию, по целям, по средствам.

4. Исторический аспект возникновения и развития общения.

*Примерные темы сообщений*

1. Роль общения в психическом развитии человека.

2. Социальный аспект общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: психология народа, психология толпы.

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

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

Тема 4. Средства общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*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 5. Структура общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*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.

*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. Позиции 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.

#### *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 6. Стили общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

*Примерные темы сообщений*

1. Скрытые трансакции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

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

Тема 7. Сущность и особенности делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*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 8. Этапы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

2. Конгруэнтция.

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

*Примерные темы сообщений*

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

Тема 9. Формы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

4. Публичные выступления.

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

Тема 10. Споры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*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.

*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.

Тема 11. Конфликты в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие конфликта.

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

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

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

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

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

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

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

Тема 12. Этика делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

*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 экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение персонала»**

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

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

3. Конформность в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Статус в группе в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Роль руководителя в группе.

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

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

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

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

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

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

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

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

14. Коммуникативно-регулирующая функция руководителя в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.



15. Мотивационная и контролирующая функция руководителя в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
16. Психологическое определение понятия "общение" в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
17. Основные виды общения.
18. Понятие "Народ".
19. Понятие "Нация".
20. Понятие "Голпа".
21. Взаимосвязь деятельности и общения в организации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
22. Определение понятия «Системы организационного общения».
23. Информационные потоки в системе организационного общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
24. Средства общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
25. Внешняя и внутренняя речь.
26. Внушение в общении в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
27. Убеждение в общении в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
30. Подражание в общении в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
31. Понятие «Перцепция».
32. Перцептивная сторона общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
33. Охарактеризуйте ошибки восприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
34. Социальные стереотипы поведения в сфере сервисной деятельности 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 воздушном транспорте.
45. Охарактеризуйте барьеры непонимания в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: фонетические, семантические, стилистические, логические.

46. Охарактеризуйте барьеры социально-культурного различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
47. Охарактеризуйте барьер отношения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
48. Понятие «Суггестия и контрсуггестия».
49. Три вида контрсуггестии в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: избегание, авторитет, непонимание.
50. Интерактивная сторона общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
51. Суть анализа ситуаций в теории Э. Берна.
52. Охарактеризуйте позиции в процессе общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
53. Назовите суть «Трансактного анализа». Сценарии в теории Э. Берна.
54. Охарактеризуйте Ритуальное общение.
55. Охарактеризуйте Манипулятивное общение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
56. Назовите принципы гуманистического общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
57. Дайте определение понятию «Деловое общение» в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
58. Назовите цели и содержание делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
59. Назовите принципы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
60. В чем состоит специфика партнерских отношений в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
61. В чем состоит специфика регламентированности делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
62. Назовите основные этапы динамики социального взаимодействия людей в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
63. Основные этапы делового общения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
64. Принципиальные различия деловой беседы, деловых переговоров, деловых совещаний и собраний, публичных выступлений, телефонных разговоров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
65. Правила деловой переписки в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
66. Порядок ведения коммерческих переговоров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
67. Определение понятия «Спор», «Дискуссия», «Полемика».
68. Национальные и культурные традиции споров в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
69. Назовите суть психологического убеждения в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

70. Дайте определение понятия конфликтная ситуация в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

71. Назовите функции конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

72. Назовите причины производственных конфликтов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

73. Назовите структуру конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

74. Назовите стадии конфликта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

75. Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

76. Назовите конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

77. Понятие «Этика». Понятие «Мораль».

78. Понятия «Этикет» и «Деловой этикет» в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

79. Понятие «Толерантность» в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

80. Понятие «Ассертивность» в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

81. На чем основывается межкультурная коммуникация в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

82. 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.

83. Правила работы в команде, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

84. Методика выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) 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.

### **Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 1 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.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. 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  $\psi$ ). 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 экзамена.

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 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. 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. 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:

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу;
- подготовку к круглому столу;
- подготовку к выполнению заданий;
- подготовку сообщений.

Систематичность занятий предполагает равномерное 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 экзамена в первом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.