

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений



УТВЕРЖДАЮ

Директор института
Черевичко Т.В.

" " 20__ г.

Рабочая программа дисциплины
Физиогномика в сервисных бизнес-процессах

Направление подготовки
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки
Инновационный сервис

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
заочная

Саратов,
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Удалова Т.В.		
Председатель НМК	Баранов А.В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т.В.		
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Физиогномика представляет собой, в первую очередь, область психологических знаний о взаимосвязи внешних форм и проявлений на лице с внутренним миром человека, его нравственными чертами, психическими характеристиками и установками. Кроме психологии большое место занимают знания в области языка и семиотики лица и тела. Система знаков в контексте невербальной коммуникации – дополнительный источник информации и набор инструментов психодиагностики, применяемых с целью определения характера человека и присущих ему поведенческих паттернов.

Физиогномика как научная дисциплина и система методов и практик, применяемых в реальной деятельности, имеет давнюю историю. Несмотря на то, что многие практические психологи относились и относятся к данной дисциплине скептически, она сохраняет свою актуальность и сегодня востребована в разных профессиональных сферах: в искусстве, криминалистике, медицине и т.д. Особое место физиогномика занимает в бизнес-пространстве как метод невербальной коммуникации, позволяющий более эффективно наладить связь с потенциальным клиентом или партнером, выстроить стратегию дальнейших отношений. Физиогномика в области сервиса важный инструмент выстраивания клиентоориентированной стратегии. Именно поэтому преподавание данной дисциплины в рамках образовательной программы «Инновационный сервис» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис представляется обоснованным

Целями освоения дисциплины «Физиогномика в сервисных бизнес-процессах» являются:

- знакомство студентов с основными методами и подходами, применяемыми в современной физиогномике;
- выработка у студентов умений и навыков успешного и эффективного применения полученных знаний в реализации своих функциональных обязанностей во всех видах профессиональной деятельности магистра через соответствующие компетенции;
- формирование у студентов коммуникативных навыков, основанных на методах невербальной психодиагностики;
- развитие способности анализировать и интерпретировать различные внешние проявления и параметры личности и настроения клиента или партнера в ходе переговоров и иных форм коммуникации с целью выработки стратегии эффективного профессионального взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Физиогномика в сервисных бизнес-процессах» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ООП.

Изучение данной дисциплины запланировано в 3 и 4 семестре и завершается *зачетом в 4 семестре*.

Для успешного освоения данной дисциплины студент должен обладать общими знаниями из области психологии, анатомии, которые студент полу-

чает при изучении соответствующих дисциплин при освоении образовательной программы предыдущего уровня образования.

Эта дисциплина имеет тесные логические и содержательно-методические взаимосвязи с другими дисциплинами учебного плана: «Современная модель потребительского поведения», «Прогрессивные формы обслуживания клиентов», «Управление лояльностью потребителей услуг», «Клиентоориентированный сервис», «Тренинговая деятельность».

3. Результаты обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<p>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</p>	<p>1.1_М.УК- 1.Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. 1.2_М.УК-1. Осуществляет поиск алгоритмов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации. Определяет в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей детальной разработке. Предлагает способы их решения. 2.1_М.УК-1. Разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности</p>	<p>Знать: - основы психосемиотики лица и тела; - важные отправные точки для суждения о людях в физиогномике; - основные положения, в физиогномике, применяемые для характеристики человека Уметь: - определять типы потребителей и партнеров с использованием методов психодиагностики и физиогномики; - определять проблемные точки в общении с потребителем и выстраивать стратегию дальнейших действий; Владеть: - основами взаимосвязи характера и внешних проявлений человека; - умением анализировать невербальные коммуникативные жесты и внешние проявления характера и настроения клиента</p>
<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах),</p>	<p>3.1_М.УК-4. Владеет жанрами письменной и устной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях</p>	<p>Знать: - основные понятия и дефиниции из области психодиагностики и физиогномики; - основные жесты и мимические проявления, несущие конкретную</p>

для академического и профессионального взаимодействия	межкультурного взаимодействия. 4.1_М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях.	информацию о психологическом состоянии человека. Уметь: - выстраивать стратегию профессионального общения с потребителем или бизнес-партнером на основе анализа психосемиотических и физиогномических особенностей; Владеть: навыками применения психологических знаний по физиогномике на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере инновационного сервиса на различных уровнях управления	ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса. ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления.	Знать: - основные методы и направления развития физиогномики в контексте межличностного и профессионального взаимодействия. Уметь: - проводить критический анализ и интерпретацию информации, полученной с помощью инструментов невербальной коммуникации и психосемиотики языка и тела. Владеть: - навыками коммуникации и управления командой с использованием методов психодиагностики и физиогномики

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц 72 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной
			Лекции	Практич. занятия	СРС	

				Об- щая тру- доем- кость	Из них практи- ческая подго- товка		аттестации (по семестрам)
1	2	3	6	7		8	9
1	Предмет физиогномики и основные этапы ее становления как научной дисциплины	3	2			8	Устный опрос Выступление с докладами
2	Основные методы и практики физиогномики. Междисциплинарность физиогномики	3	2			8	Устный опрос Коллоквиум Дискуссия
3	Основные параметры физиогномики и характеристика человека	3	2	2	2	12	Устный опрос Коллоквиум Выступление с докладами
4	Характер человека и внешние проявления	4		4		8	Устный опрос, дискуссия
5	Гендерные различия в физиогномике	4		2		8	Устный опрос, дискуссия
6	Мимика и жесты в характеристике человека	4		2	2	8	Устный опрос, дискуссия
	Промежуточная аттестация	Зачет (4 ч.)					
	Итого в 4 семестре		6	10	4	52	

1. Предмет физиогномики и основные этапы ее становления как научной дисциплины

Сущностные характеристики, структурные элементы понятия «физиогномика», ее место в повседневной и профессиональной жизни. Физиогномика и ее место в области гуманитарных наук. Античная физиогномика. Гиппократ. Аристотель. Цицерон и Плиний Младший. Физиогномика в средние века. Критика физиогномики в эпоху Возрождения. Новое время: Ч. Ламброзо и Ч. Дарвин. Физиогномика и ее критика в современном мире.

2. Основные методы и практики физиогномики. Междисциплинарность физиогномики

Физиогномика как наука и область междисциплинарных исследований. Методы и подходы антропологических, психологических, генетических, физиологических исследований в физиогномике. Системный подход к исследо-

ванию физиогномической системы человека. Методики диагностики физиогномики, невербального, экспрессивного поведения.

3. Основные параметры физиогномики и характеристика человека

Физиогномика по форме лица. Трактовка форм головы. Пропорции лица и зоны. Основные дуги и оси. Понимание человека по его профилю (представительность, доверчивость, скептицизм, упорства, воли, проницательность и т.д.). Грамматика глаз. Физиогномические признаки ушей. Анализ и толкование зубов. Подбородок и челюсти как источник информации о человеке.

4. Характер человека и внешние проявления

Внешность и структура личности. Поведенческие паттерны. Семиотика тела. Интерпретация взгляда в физиогномике.

5. Гендерные различия в физиогномике

Физиогномические различия мужчин и женщин. Разное значение одних и тех же признаков в зависимости от гендерной принадлежности. Поведенческие особенности. Возрастные особенности физиогномики.

6. Мимика и жесты в характеристике человека

Основные жесты и передаваемая через них информация. Язык жестов. Жесты открытости. Жесты скрытости человека. Жесты защиты. Негативные и позитивные жесты. Мимика как отражение состояния человека. Мимическое выражение лжи.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

При реализации компетентностного подхода используются активные и интерактивные формы проведения занятий, с использованием всего кластера современных коммуникационных технологий:

1) при проведении лекционных занятий: информационные лекции, проблемные лекции, лекции беседы, лекции дискуссии и др.

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при котором студенты не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом.

2) при проведении практических занятий: традиционные занятия, занятия-исследования, проблемные ситуации, ситуации с ошибкой, деловые игры, разбор кейсов, мониторинг интернет-пространства и др.

При проведении практических занятий ставятся следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для реше-

ния проблем; отработка у обучающихся навыков взаимодействия в составе коллектива; закрепление основ теоретических знаний.

3) при организации самостоятельной работы студентов: поиск и обработка информации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий; исследование проблемной ситуации; постановка и решение задач из предметной области; отработка навыков применения стандартных методов к решению задач предметной области и др.

Успешное освоение материала курса предполагает большую самостоятельную работу студентов и руководство этой работой со стороны преподавателей. Применяются следующие формы контроля: устный опрос, проверка решения практических задач, контрольная работа, тестирование и др., в первую очередь с использованием информационной платформы IPSILON Uni.

При проведении лекционных занятий предусматривается использование информационных технологий: пакеты офисных программ для создания презентаций, которые могут быть использованы при введении нового материала, а также для быстрого обзора предыдущего теоретического материала к текущему занятию.

Примеры профессиональных действий и задач, через которые у студентов формируются профессиональные навыки, соответствующие профилю образовательной программы:

- определение типов потребителей и партнеров с использованием методов психодиагностики и физиогномики;

- определение проблемных точек в общении с потребителем и выстраивание стратегии дальнейших действий;

- управление командой с использованием методов психодиагностики и физиогномики;

разработка стратегии профессионального общения с потребителем или бизнес-партнером на основе анализа психосемиотических и физиогномических особенностей.

Особенности проведения занятий для граждан с ОВЗ и инвалидностью

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуализации обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения.

При необходимости для студентов с ограниченными возможностями можно применять дистанционные технологии обучения и приема экзамена (на базе платформы IPSILON Uni).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Самостоятельная работа студента (50 ч.) распределена по темам и осуществляется в виде подготовки к семинарскому занятию по теме на основании плана семинарских занятий, докладов и презентаций, путем изучения учебного, учебно-вспомогательного материала и дополнительной литературы, рекомендованной в плане семинарского занятия, работы в цифровой информационной среде, подготовки к студенческим онлайн-конференциям.

Критерии оценивания результатов обучения по данной дисциплине при текущем контроле и промежуточной аттестации, а также примерные задания (темы дискуссий, коллоквиумов и т.д.) размещены в фонде оценочных средств (Приложение к программе).

Перечень вопросов к зачету

- 1) Определение, структурные элементы понятия «физиогномика», ее место в повседневной и профессиональной жизни
- 2) История физиогномики как научного направления
- 3) Междисциплинарные методы и подходы в физиогномике
- 4) Методики диагностики физиогномики, невербального, экспрессивного поведения
- 5) Антропологические характеристики человека и физиогномика
- 6) Поведенческие паттерны и их проявления
- 7) Гендерный подход в физиогномике
- 8) Возрастные особенности в физиогномике
- 9) Мимика в характеристике человека
- 10) Жесты в характеристике человека

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
4	12	0	28	20	0	20	20	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

4 семестр

Лекции

Посещаемость, опрос, активность – от 0 до 12 баллов.

Лабораторные занятия

Не предусмотрены

Практические занятия

Посещаемость (1 занятие – 1 балл), участие в собеседовании, обсуждении дискуссионных и спорных вопросов, аргументированность и оригинальность собственной точки зрения, (до 10 баллов) – от 0 до 28 баллов

Самостоятельная работа

Работа с конспектами и дополнительной литературой, выполнение письменных заданий – от 0 до 20 баллов

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрены

Другие виды учебной деятельности

Подготовка доклада:

- студент представил доклад, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению

- содержание доклада соответствует заявленной теме, демонстрирует способность студента к самостоятельной исследовательской работе

- доклад содержит самостоятельные выводы студента, аргументированные с помощью данных, представленных в исторических источниках и научной литературе -20 баллов.

Невыполнение одного из указанных требований снижает общую оценку работы на 5 баллов.

Выполнение практических заданий в виде кейсов – от 0 до 20 баллов.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в виде устного *зачета* (4 семестр). Во время зачета студент должен дать развернутый ответ на вопросы, изложенные в билете. Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы по всему изучаемому курсу.

11-20 баллов – зачтено

0-10 баллов - незачтено

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 4 семестр по дисциплине «Физиогномика в сервисных бизнес-процессах» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Физиогномика в сервисных бизнес-процессах» в зачет:

50-100	зачтено
меньше 50 баллов	незачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) литература:

2. Приходько О. В., Самойлов И. Л., Шубкина О. Ю. Деловые коммуникации: учеб. Пособие [Электронный ресурс] / Приходько О. В. Сибирский Федеральный Университет. 2020. 368 с. ЭБС ИНФРА-М

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>),

<http://library.sgu.ru/> Зональная научная библиотека Саратовского государственного университета,

- Microsoft Windows 10, 11 Pro, Microsoft Office 20 plus, линейка продуктов Adobe.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по данной дисциплине проходят в лекционных аудиториях, оснащенных средствами мультимедийной презентации (проектор, интерактивная доска). Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной библиотечной системе.

Аудиторные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

В случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий допускается замена специально оборудованных помещений их виртуальными аналогами, позволяющими, в том числе, обучаться студентам с ограниченными возможностями здоровья.

Площадками для осуществления практической подготовки студентов являются: музей истории СГУ; Кафедра региональной истории и музееведения на базе ГАУК СО «Исторический парк "Моя история».

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, профиль «Инновационный сервис».

Автор: к.и.н., доцент

Кафедры туризма и культурного наследия

Т.В. Удалова

Программа одобрена и утверждена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от 22.09.2021г., протокол № 2.