

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 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КУЛЬТУРА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки:

25.03.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов»

Направленность программы (профиль):

Организация аэропортовой деятельности

Квалификация выпускника:

бакалавр

Форма обучения:

очная

Санкт-Петербург

2017

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Культура производственного общения» являются: формирование системы психологических знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по культуре производственного общения, о субъектах общения, явлениях и процессах коммуникативной жизни организаций и трудовых коллективов, о методах и инструментах исследования этих явлений, о способах и средствах решения коммуникативных проблем, путей развития персонала, формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов взаимодействия в коллективе, принятия управленческих решений, в том числе в нестандартных ситуациях.

Задачами освоения дисциплины являются:

— сформировать у студентов знания теоретических основ, практических форм и методов взаимодействия и организации работы в коллективе, готовностью к сотрудничеству и разрешению конфликтов, к толерантности, социальной мобильности, принятия управленческих решений в различных ситуациях, создания и личного использования знаний эффективной коммуникации

— сформировать у студентов знания теоретических основ, практических форм и методов саморазвития, самопознания, самооценки своей деятельности;

сформировать способность применять знания при организации процесса взаимодействия в коллективе, принятии управленческие решения в различных ситуациях.

— сформировать умение организовывать эффективную работу коллектива, способность принимать управленческие решения в различных ситуациях; стремление к саморазвитию, самопознанию, адекватной самооценки своей деятельности

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к следующим видам профессиональной деятельности:

- эксплуатационно-технологическая деятельность;
- организационно-управленческая деятельность.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Культура производственного общения» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин по выбору.

Дисциплина «Культура производственного общения» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Иностранный язык», «Введение в профессию».

Дисциплина «Культура производственного общения» является обеспечивающей для дисциплин: «Организация и технологии работы координационно-диспетчерских центров в аэропортах», «Воздушное право», «Воздушные перевозки и авиационные работы».

Дисциплина изучается во 2 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Культура производственного общения» направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
владением культурой мышления, знать его общие законы (ОК-1);	Знать: основы психологических знаний кооперации с коллегами, работе в коллективе, уметь организовать работу малого коллектива исполнителей Уметь: использовать основы психологических знаний кооперации с коллегами, работы в коллективе, организовать работу малого коллектива исполнителей Владеть: способностью использовать основы психологических знаний кооперации с коллегами, работы в коллективе; навыками организации работы малого коллектива исполнителей
способностью формулировать понятия и суждения, индуктивные и дедуктивные умозаключения, выявлять значение, смысловое содержание в услышанном, увиденном или прочитанном (ОК-2);	Знать: основы психологических знаний нахождения решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них Уметь: использовать основы психологических знаний нахождения решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них Владеть: способностью использовать основы психологических знаний нахождения решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них
способностью к восприятию, обобщению, анализу и синтезу информации, полученной из разных источников, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-3);	Знать: основы психологических знаний креативного мышления, анализа ситуаций, формализации проблемы, планирования, принятия и реализации решения в условиях неопределенности и дефицита времени Уметь: использовать основы психологических знаний креативного мышления, анализа ситуаций, формализации проблемы, планирования, принятия и реализации решения в условиях неопределенности и дефицита времени Владеть: способностью креативного мышления, способностью к самостоятельному анализу ситуации, формализации проблемы, планированию, принятию и реализации

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	решения в условиях неопределенности и дефицита времени
<p>умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, владением навыками риторики, ведения спора, дискуссии и полемики (ОК-4);</p>	<p>Знать: основы психологических знаний по саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства</p> <p>Уметь: использовать основы психологических знаний по саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства</p> <p>Владеть: навыком стремления к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства</p>
<p>способностью использовать на практике основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-13);</p>	<p>Знать: основы психологических знаний критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития достоинств и устранения недостатков</p> <p>Уметь: использовать основы психологических знаний критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития достоинств и устранения недостатков</p> <p>Владеть: умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков</p>
<p>способностью и готовностью осуществлять свою деятельность в различных сферах общественной жизни с учетом принятых в обществе моральных и правовых норм (ОК-17);</p>	<p>Знать: основы психологических знаний сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p> <p>Уметь: использовать основы психологических знаний сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p> <p>Владеть: навыком использования основ психологических знаний сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p>
<p>способностью уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия (ОК-23);</p>	<p>Знать: основы психологических знаний самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, личностной и предметной рефлексии</p> <p>Уметь: использовать основы психологических знаний самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, личностной и предметной рефлексии</p> <p>Владеть: навыками самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, личностной и предметной рефлексии</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>способностью и готовностью понимать роль искусства в человеческой жизнедеятельности, развивать художественное восприятие, стремиться к эстетическому развитию и самосовершенствованию (ОК-28);</p>	<p>Знать: механизмы приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии</p> <p>Уметь: организовывать процесс приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии</p> <p>Владеть: навыками организации приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии</p>
<p>способностью и готовностью понимать многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса (ОК-32);</p>	<p>Знать: основы психологических знаний критического восприятия информации ("критическому мышлению"), ее анализу и синтезу</p> <p>Уметь: Использовать основы психологических знаний критического восприятия информации ("критическому мышлению"), ее анализу и синтезу</p> <p>Владеть: способностью критически воспринимать информацию ("критическому мышлению"), ее анализу и синтезу</p>
<p>способностью к письменной и устной коммуникации на государственном языке (ОК-35);</p>	<p>Знать: психологические основы конструктивного и бесконфликтного общения</p> <p>Уметь: использовать психологические основы конструктивного и бесконфликтного общения</p> <p>Владеть: навыками конструктивного и бесконфликтного общения</p>
<p>способностью и готовностью к практическому анализу логики различного рода рассуждений, владеть навыками публичной речи, аргументации (ОК-36);</p>	<p>Знать: основы психологических знаний работы в команде, оценки поведения и состояний членов коллектива, адекватного эмоционального реагирования</p> <p>Уметь: Использовать основы психологических знаний работы в команде, оценивать поведение и состояние члена команды, адекватно эмоционально реагировать</p> <p>Владеть: Навыками работы в команде, оценки поведения и состояния членов команды, адекватного эмоционального реагирования</p>
<p>готовностью к самостоятельной, индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках своей</p>	

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
профессиональной компетенции (ПК-2);	
способностью формулировать профессиональные задачи и находить пути их решения (ПК-10);	<p>Знать: психологические основы принятия и решения управленческих задач</p> <p>Уметь: использовать психологические основы принятия и решения управленческих задач</p> <p>Владеть: навыком формулирования профессиональных задач и нахождения путей их решения</p>
готовностью организовать работу малых коллективов исполнителей (ПК-31)	<p>Знать: Психологические основы организации работы малых коллективов исполнителей</p> <p>Уметь: организовать работу малых коллективов исполнителей</p> <p>Владеть: Навыком организации работы малых коллективов исполнителей</p>

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестры
		7
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:	36,3	36,3
лекции	18	18
практические занятия	18	18
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	27	27
Промежуточная аттестация	9	9

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции														Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК 1	ОК 2	ОК 3	ОК 4	ОК 13	ОК 17	ОК 23	ОК 28	ОК 32	ОК 35	ОК 36	ПК 2	ПК 10	ПК 31		
Тема 1. Организационная (корпоративная) культура	8	+	+	+	+			+	+		+	+			+	ИЛ,ПЗ,СРС	Д
Тема 2. Социально-психологические особенности членов групп	8	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		ИЛ,ПЗ,СРС ВК	Д
Тема 3. Организационное взаимодействие	8	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	ИЛ,ПЗ,СРС	Д
Тема 4. Культура управления	8	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	ИЛ,ПЗ,СРС	Д
Тема 5. Этика и культура производственной коммуникации	8	+	+	+			+		+	+	+	+		+	+	ИЛ,ПЗ,СРС	У
Тема 6. Конфликты	12	+	+	+	+	+	+	+			+	+			+	Л,ПЗ,СРС	У
Тема 7. Саморазвитие и профессиональное развитие.	11	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+			ИЛ,ПЗ,СРС КС	Д
Всего по дисциплине	63																
Промежуточная аттестация (контактная работа)	9																
Итого по дисциплине	72																

Сокращения: Л – лекция, ИЛ – интерактивная лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, Д – доклад.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Разделы, темы дисциплины							Всего часов
		Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	
1.	Тема 1. Организационная (корпоративная) культура	2	2	-	-	4	-	8
2.	Тема 2. Социально-психологические особенности членов групп	2	2	-	-	4	-	8
3.	Тема 3. Организационное взаимодействие	2	2	-	-	4	-	8
4.	Тема 4. Культура управления	2	2	-	-	4	-	8
5.	Тема 5. Этика и культура производственной коммуникации	2	2	-	-	4	-	8
6.	Тема 6. Конфликты	4	4	-	-	4	-	12
7.	Тема 7. Саморазвитие и профессиональное развитие.	4	4	-	-	3	-	11
Итого по дисциплине		18	18	-	-	27	-	63
Промежуточная аттестация								9
Общая трудоемкость дисциплины								72

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, СРС – самостоятельная работа студента, ЛР – лабораторная работа, КР – курсовая работа.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Организационная (корпоративная) культура

Содержание организационной (корпоративной) культуры. Культура производства. Направления и методы развития организационной культуры. Влияние трудовой этики на развитие личности сотрудника. Влияние личности сотрудника на производственную культуру. Психологические трудности при изменении в организационной культуре.

Тема 2. Социально-психологические особенности членов групп

Методы и средства оценки индивидуальных особенности компонентов структуры психики индивида, личности. Креативность, рефлексия, самооценка личности и поведения. Критика. Толерантность. Методы и средства оценки этической стороны личности, поведения, оценки

деятельности. Национальные, этнические, религиозные особенности общения. Толерантность.

Тема 3. Организационное взаимодействие

Динамика социального взаимодействия. Природа групп. Трудовая этика. Психологическая особенность кооперации. Методы поддержания общих интересов группы. Групповое давление и конформность. Групповая сплоченность и совместимость. Структура группы: статус, роли, ролевая идентификация, групповые ожидания. Ролевой конфликт. Групповые нормы и санкции. Организационная приверженность. Структура организационной приверженности. Отличительные черты приверженных сотрудников. . Ситуационные переменные, влияющие на групповое поведение: личностные особенности членов групп, размер группы, неоднородность группы. Методы оценки деловых отношений.

Тема 4. Культура управления

Основные этические правила управления. Формирование групповых норм. Правила конструктивной критики персонала. Принципы доведения до персонала результатов оценок их деятельности и поведения Методы оценки пути развития приверженности организации. Организация и методы принятия решений в организации. Классификация управленческих решений. Стадии принятия решений. Условия необходимости принятия решения. Нестандартные ситуации Дефицит времени и неопределенности при принятии решения в нестандартных ситуациях.

Тема 5. Этика и культура производственной коммуникации

Структура общения в организации: коммуникативная, перцептивная, интерактивная функции общения. Система организационного общения. Типы коммуникативных сетей. Средства передачи информации. Психологические особенности передачи информации Этика и культура ведения деловых бесед и переговоров. Этика делового общения "сверху вниз", "снизу вверх", " по горизонтали". Особенности форм распоряжения в ситуации "сверху вниз". Культура подготовки и проведения деловых совещаний, собраний персонала, инструктирования, анализа выполненной персоналом деятельности. Этикет коллективного принятия решения.. Виды производственной корреспонденции. Речевая культура делового разговора. Речевой этикет. Средства и способы повышения уровня делового общения. Профессиональный жаргон, специфический язык жестов. Коммерческая тайна. Защита деловой информации. Защита интеллектуальной собственности. . Правила этикета и общие принципы общения и поведения персонала при производственных контактах с иностранными коллегами.

Тема 6. Конфликты

Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Динамика развития конфликта. Типы

поведения людей в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов. Разновидность норм и их роль в урегулировании конфликтов. Психологический стресс. Причины стресса в деловом общении. Преодоление стрессов. Рефлексия. Рационализация. Приемы психологической защиты.

Тема 7. Саморазвитие и профессиональное развитие.

Влияние трудовой этики на развитие личности сотрудника. Влияние личности сотрудника на организационную культуру. Самокритика. Саморазвитие и профессиональное мастерство. Самообучение. Мотивация поиска новых знаний. Психогигиена трудовой и личной жизни персонала. Развитие мыслительных способностей.

Методы коррекции и самокоррекции деловых отношений и психического состояния персонала, формирование адекватной производственной мотивации, установок. Приемы и методы самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, личностной и предметной рефлексии. Психологические основы восприятия информации ("критическому мышлению"), ее анализу и синтезу.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие №1. Направления и методы развития организационной культуры.	2
2	Практическое занятие №2. Креативность, рефлексия, самооценка личности и поведения. Критика. Толерантность.	2
3	Практическое занятие №3. Методы поддержания общих интересов группы. Групповое давление и конформность. Групповая сплоченность и совместимость. Структура группы: статус, роли, ролевая идентификация, групповые ожидания	2
4	Практическое занятие №4. Формирование групповых норм. Правила конструктивной критики персонала. Принципы доведения до персонала результатов оценок их деятельности и поведения	2
5	Практическое занятие №5. Типы коммуникативных сетей. Средства передачи информации. Психологические особенности передачи информации Этика и культура ведения деловых бесед и	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	переговоров.	
6	Практическое занятие №6. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов.	2
6	Практическое занятие №7. Динамика развития конфликта. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов. Разновидность норм и их роль в урегулировании конфликтов.	2
7	Практическое занятие №8. Саморазвитие и профессиональное мастерство. Самообучение. Мотивация поиска новых знаний.	2
7	Практическое занятие №9. Психогигиена трудовой и личной жизни персонала. Развитие мыслительных способностей.	2
Итого по дисциплине		18

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	Подготовка к аудиторным занятиям. Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе Изучение тем (вопросов) дисциплины, составление конспектов по теме: «Культура и этика деловых отношений персонала в гражданской авиации и ее отражение в документах авиакомпаний (кодексах поведения персонала, рекомендациях и др.) [1, 2, 3,4,5]. Подготовка к выступлениям с докладами и сообщениями.	4
2	Подготовка к аудиторным занятиям.	

Номер темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе</p> <p>Изучение тем (вопросов) дисциплины, составление конспектов по теме: «Основы группового поведения, методы и средства оценки индивидуальных особенности компонентов структуры психики индивида, личности». [1, 2, 3,4,5].</p> <p>Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами и сообщениями.</p>	4
3	<p>Подготовка к аудиторным занятиям.</p> <p>Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе</p> <p>Изучение тем (вопросов) дисциплины, составление конспектов по теме: «Индивидуально-психологические особенности членов групп» [1, 2, 3,4,5].</p> <p>Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами и сообщениями.</p>	4
4	<p>Подготовка к аудиторным занятиям.</p> <p>Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе</p> <p>Изучение тем (вопросов) дисциплины, составление конспектов по теме: «Общение в организации» [1, 2, 3,4,5].</p> <p>Подготовка к выступлениям на практическом занятии (семинаре) с докладами и сообщениями.</p>	4
5	<p>Подготовка к аудиторным занятиям.</p> <p>Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе</p> <p>Изучение тем (вопросов) дисциплины, составление конспектов: по теме: «Этика и культура производственной коммуникации» [1, 2, 3,4,5].</p> <p>Подготовка к устному опросу.</p>	4
6	<p>Подготовка к аудиторным занятиям.</p> <p>Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе</p> <p>Изучение тем (вопросов) дисциплины, составление конспектов по теме: «Конфликты» [1, 2, 3,4,5].</p> <p>Подготовка к устному опросу.</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
7	Подготовка к аудиторным занятиям. Проработка учебного материала по конспектам, учебной, методической и научной литературе Изучение тем (вопросов) дисциплины, составление конспектов по теме: «Саморазвитие и профессиональное развитие» [1, 2, 3,4,5,6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами и сообщениями.	3
Итого по дисциплине		27

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 2 ч. часть 1, 2-е изд., пер. и доп. Учебник для академического бакалавриата / Р. С. Немов. - М. : Издательство Юрайт, 2017. — 243 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9196-3 (ч.1). — Режим доступа : <https://biblio-online.ru/viewer/F235E0B6-5FEA-4654-935C-40C1A96C56E2/psihologiya-v-2-ch-chast-1#page/2> свободный доступ (дата обращения 29.01.2017)

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.

3. Коноваленко, В. А. **Основы интегрированных коммуникаций** : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, Н. Г. Швед. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 486 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3061-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/C0827050-DA68-453C-9C80-0510D7AC498C . свободный доступ (дата обращения 29.01.2017)

б) дополнительная литература:

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

5.Преображенская А.В. **Социальная психология: Тексты лекций.** Реком. УМО [Текст] / А. В. Преображенская. - СПб. : ГУГА, 2016. - 130с. - ISBN 978-5-4334-0284-3 1экз

6. Столяренко Л.Д. **Психология общения**: Учеб. для СПО. Реком. МО РФ [Текст] / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2016. - 317с. - ISBN 978-5-222-26800-1 1экз

7. Толочек В.А. **Психология труда**: Учеб.пособ. для бакалавров и специалистов. Допущ. УМО [Текст] / В. А. Толочек. - СПб. : Питер, 2016. - 480с. - ISBN 978-5-496-01738-1 1экз

8. Самыгин С.И. **Социология и психология управления**: Учеб.пособ. для студентов вузов. Реком. УМО по классич. университет. образованию [Текст] / С. И. Самыгин, Г. И. Колесникова, С. Н. Епифанцев. - М. : КноРус, 2016. - 254с. - ISBN 978-5-406-04659-3 1экз

11. Волкогонова О.Д. **Управленческая психология**: Учеб. для СПО [Текст] / О. Д. Волкогонова. - М. : Инфра-М, 2015. - 352с. 1экз

9. Огнева А.Ю. **Поведение в организации**: Учебно-методический комплекс. Учеб.пособ. для студентов вузов. Реком. УМО [Текст] / А. Ю. Огнева, Е. М. Дроздова. - М. : Проспект, 2016. - 64с. - ISBN 978-5-392-20026-9 1экз

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

10. **Soc.Lib.ru** Материалы по социологии, психологии и управлению [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://soc.lib.ru/>

11. **Публикации на сайте ФЛОГИСТОН** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles>

12. **Stroedbookc.com** Электронная библиотека различной направленности → психология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.storedbooks.com/psiholog>

13. **Авторская психология (Практическая психология)** Электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psychologia.net/biblioteka.htm>

14. **Библиотека на ПС.ru-портале** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.e-psy.ru/html/archive/>

15. **Детская психология** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.childpsy.ru/lib/>

16. **Зал методической литературы на сайте Psychology Online.Net** Учебно-методическая литература по общей и социальной психологии для студентов и преподавателей психологических факультетов: программы учебных курсов по различным психологическим дисциплинам, планы семинарских занятий, вопросы к экзаменам. общая и социальная психология. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psychology-online.net/5/>

17. **Зал справочных изданий на сайте Psychology Online.Net** Для абитуриентов, студентов и аспирантов психологических вузов и академических институтов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psychology-online.net/8/>

18. **Зал учебной литературы на сайте Psychology Online.Net** Различная литература, помогающая в усвоении основ психологических знаний: оригинальные тексты по введению в общую психологию, психологии личности и познания, а также конспекты научных трудов по психологии. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psychology-online.net/1/>

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

19 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

20 **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

21 **Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ».** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru>

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория № 306	Мультимедийный проектор Acer X1261P; Ноутбук ПК Asus; Экран Lumien Master picture 180*180
-----------------	---

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Культура производственного общения» используются классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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 экономических 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.

Интерактивные лекции проводятся в нескольких вариантах:

– проблемная лекция начинается с постановки проблемы, которую необходимо решить в процессе изложения материала.

– лекция-визуализация учит студентов преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения.

– лекция-беседа предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией, позволяет привлечь внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, вовлечь в двусторонний обмен мнениями, выяснить уровень их осведомленности по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала, позволяет адресовать вопрос к конкретному студенту, спросить его мнение по обсуждаемой проблеме.

– лекция-дискуссия. Преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

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 «Культура производственного общения». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения семинара (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 «Культура производственного общения» с конкретными ситуациями.

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 «Культура производственного общения». 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 «Культура производственного общения» с конкретными ситуациями.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) 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 .

Уровень и качество знаний студентов (обучающихся) оцениваются по результатам входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачёта, докладов и устных опросов.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина.

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, доклады, выдаваемые по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на 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.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Проверка выданного задания производится не реже чем один раз в две недели.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта в 7 семестре.

Зачёт позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Зачёт предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт. К моменту сдачи зачёта должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, выполнение самостоятельных заданий.

9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Применение балльно-рейтинговой системы оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса данной рабочей программой по дисциплине «Культура производственного общения» не предусмотрено (п. 1.9 Положения).

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

Этапы формирования компетенций

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания, подготовка к докладам, устному опросу.	ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-13; ОК-17; ОК-23; ОК-28; ОК-32; ОК-35; ОК-36; ПК-2; ПК-10; ПК-31
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями и проч. из перечня	ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-13; ОК-17; ОК-23; ОК-28; ОК-32; ОК-35; ОК-

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.; самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям, устным опросам, докладам.	36; ПК-2; ПК-10; ПК-31
Этап 3. Проверка усвоения материала: проверка подготовки материалов к практическим занятиям; проведение устных опросов; заслушивание докладов по темам практических занятий; сдача зачёта	ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-13; ОК-17; ОК-23; ОК-28; ОК-32; ОК-35; ОК-36; ПК-2; ПК-10; ПК-31

Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

Вопросы входного контроля

Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин, на которых базируется читаемая дисциплина, и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам в соответствии с рабочими программами дисциплин.

Устный опрос

Устный опрос проводится на практических занятиях (или семинарах) с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Устный опрос проводится, как правило, в течение 10 минут. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на учебную литературу, источники нормативно-правового, статистического, фактологического и т. д. плана.

Также анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность применения практических методов и приемов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала.

Доклады

Доклады подразумевает выполнение учебных заданий. Все задания, выполняются студентом на отдельных листах формата А4 (по указанию

преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на подготовку докладов, осуществляет преподаватель.

Доклады могут быть выполнены и представлены в печатной или рукописной форме, также обучающемуся необходимо сделать устный доклад (сообщение) продолжительностью 7–10 минут.

Зачёт

Зачёт позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение зачёта состоит из ответов на вопросы билета. Зачёт предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт. К моменту сдачи зачёта должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

1. Дайте определение понятия социальная группа
2. Дайте определение понятия индивид
3. дайте определение понятия организация
4. дайте определение понятия культура
5. дайте определение понятия ценность
6. дайте определение понятия социальное взаимодействие
7. дайте определение понятия роль
8. дайте определение понятия конфликт
9. дайте определение понятия социальное положение, статус
10. дайте определение понятия социальная мобильность
11. В чем заключается развитие персонала?
12. В чем заключается стимулирование персонала?
13. В чем заключается оценка персонала?
14. Что включает в себя корпоративная культура?

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

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования (зачёт)

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели	Описание шкалы оценивания	
			«зачтено»	«не зачтено»
Знать	<p>основы психологических знаний кооперации с коллегами, работе в коллективе, уметь организовать работу малого коллектива исполнителей;</p> <p>основы психологических знаний нахождения решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них; основы психологических знаний креативного мышления, анализа ситуаций, формализации проблемы, планирования, принятия и реализации решения в условиях неопределенности и дефицита времени; основы психологических знаний по саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; основы психологических знаний критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития</p>	<p>Знание основ взаимодействия в коллективе, процесса организации работы малого коллектива исполнителей; эффективной коммуникации, конструктивного и бесконфликтного общения ; методов оценки поведения и состояний; анализа ситуаций, формализации проблемы, планирования, принятия решения и реализации управленческих задач в том числе в условиях неопределенности и дефицита времени; сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности; саморазвития, креативного мышления, критического восприятия информации ("критического мышления"), ее анализа и синтеза; самосовершенствования, саморегулирования самореализации, личностной и</p>	<p>Знание основ взаимодействия в коллективе, процесса организации работы малого коллектива исполнителей; эффективной коммуникации ,конструктивного и бесконфликтного общения; методов оценки поведения и состояний членов коллектива; анализа ситуаций, формализации проблемы, планирования, принятия решения и реализации управленческих задач в том числе в условиях неопределенности и дефицита времени; сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности; саморазвития, самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, рефлексии; механизмы приобретения новых знаний, повышения своей квалификации и мастерства; критической оценки своих достоинств и недостатков;</p>	<p>Поверхностное знание основ взаимодействия в коллективе, процесса организации работы малого коллектива; эффективной коммуникации, конструктивного и бесконфликтного общения; методов оценки поведения и состояний членов коллектива; принятия решения и реализации управленческих задач в том числе в условиях неопределенности и дефицита времени; сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности; саморазвития, самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, рефлексии; механизмы приобретения новых знаний, повышения своей квалификации и мастерства; критической оценки своих достоинств и недостатков;</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели	Описание шкалы оценивания	
			«зачтено»	«не зачтено»
	<p>достоинств и устранения недостатков основы психологических знаний сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности; основы психологических знаний самосовершенствования, саморегулирования самореализации, личностной и предметной рефлексии; механизмы приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии; основы психологических знаний критического восприятия информации ("критическому мышлению"), ее анализу и синтезу; психологические основы конструктивного и бесконфликтного общения; основы психологических</p>	<p>предметной рефлексии; механизмы приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии; повышения своей квалификации и мастерства; критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития достоинств и устранения недостатков;</p>	<p>("критического мышления"), ее анализа и синтеза; самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, личностной и предметной рефлексии; механизмы приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии; повышения своей квалификации и мастерства; критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития достоинств и устранения недостатков;</p>	

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели	Описание шкалы оценивания	
			«зачтено»	«не зачтено»
	знаний работы в команде, основы психологических знаний работы в команде, эффективной коммуникации, оценки поведения и состояний членов коллектива; психологические основы принятия и решения управленческих задач; Психологические основы организации работы малых коллективов исполнителей			
Уметь	использовать основы психологических знаний кооперации с коллегами, работы в коллективе, организовать работу малого коллектива исполнителей; использовать основы психологических знаний нахождения решений в	Умение ориентироваться в основах психологических знаний работы в коллективе, кооперации с коллегами, сотрудничества и разрешения конфликтов, конструктивного и бесконфликтного общения, оценки поведения и состояние члена	Уверенное умение пользоваться знаниями основ психологическ их знаний работы в коллективе, кооперации с коллегами, сотрудничеств а и разрешения конфликтов, конструктивно го и	Поверхностные умения пользоваться знаниями основ работы в коллективе, разрешения конфликтов, конструктивного и бесконфликтного общения, оценки поведения и состояние члена команды; организации работы коллектива ; алгоритма принятия и реализации и управленческого решения ;развития

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели	Описание шкалы оценивания	
			«зачтено»	«не зачтено»
	<p>нестандартных ситуациях и ответственности за них; использовать основы психологических знаний креативного мышления, анализа ситуаций, формализации проблемы, планирования, принятия и реализации решения в условиях неопределенности и дефицита времени; использовать основы психологических знаний по саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; использовать основы психологических знаний критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития достоинств и устранения недостатков; использовать основы психологических знаний сотрудничества и разрешения</p>	<p>команды, адекватной эмоциональной реакции; толерантности, социальной мобильности; организации работы малого коллектива исполнителей; анализа ситуаций, формализации проблемы, планирования, принятия и реализации и управленческого решения в том числе, в условиях неопределенности и дефицита времени и ответственности за него ;развития креативного мышления, критического восприятия информации ("критического мышления"), ее анализа и синтеза саморазвития, повышению своей квалификации и мастерства; критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития достоинств и устранения недостатков; самосовершенство</p>	<p>бесконфликтного общения, оценки поведения и состояние члена команды, адекватной эмоциональной реакции; толерантности, социальной мобильности; организации работы малого коллектива исполнителей; анализа ситуаций, формализации проблемы, планирования, принятия и реализации и управленческого решения в том числе, в условиях неопределенности и дефицита времени и ответственности за него ;развития креативного мышления, критического восприятия информации ("критического мышления"), ее анализа и синтеза саморазвития, повышению своей квалификации</p>	<p>креативного мышления, критического восприятия информации саморазвития; критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития достоинств и устранения недостатков; самосовершенствования, саморегулирования самореализации, рефлексии; процесса приобретения новых знаний</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели	Описание шкалы оценивания	
			«зачтено»	«не зачтено»
	<p>конфликтов, толерантности, социальной мобильности; использовать основы психологических знаний самосовершенствования, саморегулирования самореализации, личностной и предметной рефлексии; организовывать процесс приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии; Использовать основы психологических знаний критического восприятия информации ("критическому мышлению"), ее анализу и синтезу; использовать психологические основы конструктивного и бесконфликтного общения; Использовать основы психологических знаний работы в команде,</p>	<p>вания, саморегулирования самореализации, личностной и предметной рефлексии; организации процесса приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии;</p>	<p>и мастерства; критической оценки своих достоинств и недостатков, путей и средств развития достоинств и устранения недостатков; самосовершенствования, саморегулирования самореализации, личностной и предметной рефлексии; организации процесса приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии;</p>	

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели	Описание шкалы оценивания	
			«зачтено»	«не зачтено»
	оценивать поведение и состояние члена команды, адекватно эмоционально реагировать; использовать психологические основы принятия и решения управленческих задач;			
Владеть	использовать основы психологических знаний кооперации с коллегами, работы в коллективе, организовать работу малого коллектива исполнителей; способностью использовать основы психологических знаний нахождения решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них; способностью креативного мышления, способностью к самостоятельному	Владение навыками основ работы в коллективе, кооперации, организации работы малого коллектива исполнителей, сотрудничества и разрешения конфликтов, конструктивного и бесконфликтного общения; оценки поведения и состояния членов команды, адекватного эмоционального реагирования толерантности, социальной мобильности самостоятельного	Уверенное владение знаниями основ работы в коллективе, кооперации, организации работы малого коллектива исполнителей, сотрудничества и разрешения конфликтов, конструктивно го и бесконфликтно го общения; оценки поведения и состояния членов команды, адекватного эмоциональног	Поверхностные владения знаниями основ работы в коллективе, организации работы, сотрудничества и разрешения конфликтов, конструктивного и бесконфликтного общения; оценки поведения и состояния членов команды, принятия и реализации управленческого решения; стремления к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; критической оценки свои достоинств и недостатковсамовершенствования, саморегулирования,

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели	Описание шкалы оценивания	
			«зачтено»	«не зачтено»
	анализу ситуации, формализации проблемы, планированию, принятию и реализации решения в условиях неопределенности и дефицита времени; навыком стремления к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; навыком использования основ психологических знаний сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности; навыками самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, личностной и предметной рефлексии; навыками	анализа ситуации, формализации проблемы, планированию, принятию и реализации управленческого решения, в том числе решения в условиях неопределенности и дефицита времени, и ответственности за него; стремления к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, личностной и предметной рефлексии; организации приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии; критически	о реагирования толерантности, социальной мобильности самостоятельного анализа ситуации, формализации проблемы, планирования, принятия и реализации управленческого решения, в том числе решения в условиях неопределенности и дефицита времени, и ответственности за него; стремления к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; критической оценки своих достоинств и недостатков, выбора пути и средства развития достоинств и устранения недостатков; самосовершенствования, саморегулирования, самореализации, личностной и предметной рефлексии; организации	самореализации, личностной и предметной рефлексии; организации приобретения новых знаний, критического восприятия информации

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели	Описание шкалы оценивания	
			«зачтено»	«не зачтено»
	<p>организации приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии;</p> <p>способностью критически воспринимать информацию ("критическому мышлению"), ее анализу и синтезу;</p> <p>навыками конструктивного и бесконфликтного общения;</p> <p>навыками работы в команде, оценки поведения и состояния членов команды, адекватного эмоционального реагирования;</p> <p>навыком формулирования профессиональных задач и нахождения путей их решения;</p> <p>навыком организации работы малых коллективов исполнителей</p>	<p>воспринимать информацию ("критического мышления"), ее анализа и синтеза;</p>	<p>приобретения новых знаний, используя различные формы обучения, современные образовательные и информационные технологии;</p> <p>критического восприятия информации ("критического мышления"), ее анализа и синтеза;</p>	

Шкалы оценивания

Проведение устного опроса, в том числе входного контроля

«Отлично»: обучающийся четко и ясно, по существу дает ответ на поставленный вопрос.

«Хорошо»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы.

«Удовлетворительно»: обучающийся не сразу дал верный ответ, но смог дать его правильно при помощи ответов на наводящие вопросы.

«Неудовлетворительно»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.

Доклад

Оценка «отлично» ставится в том случае, если:
тема доклада выполнена в соответствии с поставленными требованиями;
при ответе обучающийся демонстрирует знание программного материала;
ответ по докладу обучающегося аргументирован.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:
доклад выполнен полностью, в соответствии с поставленными требованиями;
при ответе обучающийся демонстрирует знание программного материала;
ответ по теме доклада обучающегося аргументирован;
если в докладе при раскрытии темы имеются ошибки, то они незначительны.

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если:
доклад выполнен полностью, в соответствии с поставленными требованиями;
при ответе обучающийся в недостаточной степени демонстрирует знание программного материала;

ответ обучающегося в недостаточной степени аргументирован;
если в раскрытии темы имеются несущественные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если:
обучающийся не выполнил задания, или результат выполнения задания не соответствует поставленным требованиям;
обучающийся демонстрирует незнание программного материала;
обучающийся не может аргументировать свой ответ;
в раскрытии темы имеются существенные ошибки.

Зачёт

На зачёт выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются следующим образом.

«Зачтено» выставляется в случае:

полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;

уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;

логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

«Не зачтено» выставляется в случае:

невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;

допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;

существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и проследивать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;

невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;

допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;

скрытное или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;

невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;

невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

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

Примерный перечень контрольных вопросов и задания для проведения текущего контроля успеваемости по лекционным темам

1. Назовите структуру общения

2. Назовите ошибки восприятия в общении
3. Назовите коммуникационные барьеры
4. Назовите структуру интерактивной стороны общения
1. Назовите возможные причины и последствия конфликтов.
2. Назовите причины возникновения рабочего стресса.
3. Назовите известные вам конструктивные способы снятия стресса

Круглый стол:

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль мотива саморазвития в профессиональной деятельности. Обзор современных технологий обучения. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как, учитывая стремительно меняющиеся потребности организаций, в области персонала, оставаться быть востребованным на рынке труда?

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

1. Мотивы деятельности
2. Особенности личности и их сопоставления с культурой организаций
3. Современные персонал-технологии подбора персонала
4. Современные методы самообразования личности и профессиональной деятельности

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Примеры разнообразия культурных ценностей организаций
2. Примеры этики развития персонала
3. Критерии отбора персонала

Примерный перечень вопросов к зачёту для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Культура производственного общения»:

1. Понятие, структура и содержание организационной (корпоративной) культуры.
2. Культура производства.
3. Основные компоненты организационной культуры: ценности организации, нормы и правила поведения персонала, трудовая этика и мораль персонала, традиции и символика организации, имидж предприятия и внешний вид персонала.
4. Аттракция
5. Методы изучения и оценки организационной (корпоративной) культуры.
6. Направления и методы развития организационной культуры.
7. Природа групп в организации. Классификация групп в организации.
8. Групповые процессы. Групповое давление и конформность. Групповая сплоченность и совместимость.

9. Структура группы: статус, роли, ролевая идентификация, групповые ожидания. Ролевой конфликт.

10. Групповые нормы и санкции. Формирование групповых норм.

11. Мышления. Логика мышления. Креативность

12. Этические и моральные нормы поведения, принципы реализации индивидуальных и групповых форм общения персонала.

13. Ситуационные переменные, влияющие на групповое поведение: личностные особенности членов групп, размер группы, неоднородность группы.

14. Структура общения в организации: коммуникативная, перцептивная, интерактивная функции общения.

15. Система организационного общения. Типы коммуникативных сетей.

16. Нестандартные ситуации.

17. Средства передачи информации. Психологические особенности передачи информации

18. Этика и культура ведения деловых бесед и переговоров.

19. Этика делового общения "сверху вниз", "снизу вверх", " по горизонтали". Особенности форм распоряжения в ситуации "сверху вниз".

20. Культура подготовки и проведения деловых совещаний, собраний персонала, инструктирования, анализа выполненной персоналом деятельности.

21. Этикет коллективного принятия решения.

22. Правила конструктивной критики персонала. Принципы доведения до персонала результатов оценок их деятельности и поведения.

23. Виды производственной корреспонденции.

24. Речевая культура делового разговора. Речевой этикет.

25. Средства и способы повышения уровня делового общения. Профессиональный жаргон, специфический язык жестов.

26. Коммерческая тайна. Защита деловой информации. Защита интеллектуальной собственности.

27. Национальные, этнические, религиозные особенности общения. Толерантность.

28. Этапы принятия управленческого решения.

29. Психологические аспекты принятия и ответственности управленческого решения

30. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов.

31. Причины и последствия конфликтов. Динамика развития конфликта.

32. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов.

33. Разновидность норм и их роль в урегулировании конфликтов

34. Психологический стресс. Причины стресса в деловом общении.

35. Преодоление стрессов. Виктимность

36. Влияние трудовой этики на развитие личности сотрудника. Влияние личности сотрудника на организационную культуру.

37. Психогигиена трудовой и личной жизни персонала.

38. Приемы психологической защиты.

39. Методы коррекции и самокоррекции деловых отношений и психического состояния персонала,

40. Методы формирования адекватной производственной мотивации, установок.

41. Современные средства самообразования.

Типовые задания для подготовки докладов для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Культура производственного общения»:

1. Вы руководитель производственного подразделения. Что вы сможете порекомендовать по улучшению культуры общения в вашей компании? Подготовка доклада и моделирование определенной ситуации

2. Вы руководитель производственного подразделения и Вы явились свидетелем конфликта между вашими сотрудниками. Определите, какими в подобной ситуации возможностями вы обладаете для создания эффективного сотрудничества?

3. Вы сотрудник коллектива, где являетесь свидетелем отсутствия руководителя, повлекшие за собой прекращение деятельности вашего подразделения. Ваши действия?

4. Вы сотрудник подразделения, ваш начальник, распределяющий заработную плату отсутствует, вы имеете возможность самостоятельно взять деньги для себя и коллег, так сегодня день выплаты зарплаты. Ваши действия?

5. Вы сотрудник коллектива. ваш коллега заболел. Его срочную работу, отличную от вашей поручили вам. Как вы можете воспользоваться знаниями этапов принятия решения?

6. Вы сотрудник компании и к вам в конце рабочей недели обратился начальник с просьбой подготовить к началу следующей недели срочный отчет для вышестоящего руководства, вы понимаете что выполнение займет все ваше свободное время в выходные, а вы спланировали отдых в другом городе заблаговременно. Ваши действия?

7. Вы сотрудник организации и хотите занять вакантное место с отличными от ваших профессионально-важными качествами. Что вы намерены предпринять?

8. Вы сотрудник организации и хотите занять вакантное место с отличными от ваших профессионально-важными качествами. Какие индивидуально-психологические особенности вы можете предъявить уполномоченному лицу, чтоб решение было в вашу пользу?

9. Вы сотрудник организации и руководитель высказал в ваш адрес критическое замечание. Вы обиделись. Каковы ваши дальнейшие действия?

10. Вы сотрудник организации и клиент неслестно отозвался о ваших интеллектуальных способностях? Ваши действия по устранению повторения подобных ситуаций?

11. Вы руководитель производственного подразделения и недовольны процессом и результатами обучения персонала. Как вы сможете его усовершенствовать, применяя умение выбора ресурсов и средств для мотивирования сотрудников к обучению?

12. Вы руководитель производственного подразделения и являетесь свидетелем увеличения ваших должностных обязанностей из-за возникшей вакансии в вашем производственном подразделении. Подскажите, при каких условиях ваша работа останется эффективной?

13. Вы новый сотрудник организации и у вас не складываются коммуникативные отношения с коллегами. Какие пути решения вы имеете?

14. Вы новый сотрудник организации и вы не довольны вашими неформальными отношениями в коллективе. Что вы предпримите для налаживания отношений?

15. Вы столкнулись с приходом в вашу организацию молодого сотрудника, более эффективно выполняющего аналогичную работу, использующего современные технические средства, не испытывающего производственного стресса. Назовите пути вашего изучения данного феномена.

16. Вы столкнулись с приходом в вашу организацию молодого сотрудника, более эффективно выполняющего аналогичную работу, использующего современные технические средства, не испытывающего производственного стресса. Ваши действия, необходимые для поддержания вашей конкурентоспособности?

17. Вы сотрудник компании и от коллеги, вашего друга, "приближенному к руководству", все чаще, слышите что ваша компания испытывает финансовые трудности и предлагает вам вариант увольнения. Ваши действия?

18. Вам неоднократно приходят сообщения через интернет с различным контентом, необходимым переслать N-е количество раз из вашего списка контактов, в результате чего вам "... будет счастье!" или "... обязательно наступит горе!" Ваши действия?

19. Вы сотрудник организации и стали испытывать от коллеги учащающиеся и более резкие нападки. Какими личными ресурсами и ресурсами организации вы располагаете?

20. Вы сотрудник организации и стали испытывать от коллеги учащающиеся и более резкие нападки, а так же сегодня впервые узнали о распространении им, порочащих вашу репутацию, слухов. Какие будут ваши действия, необходимые для конструктивного разрешения данной ситуации?

21. Ваш коллега проявляет агрессию в сторону сотрудников и партнеров. Какими будут пути вашего исследования, с целью восстановления нормального психологического климата в команде?

22. Ваш коллега проявляет агрессию в сторону сотрудников и партнеров. Какими будут ваши действия, по предотвращению психоэмоционального заражения и с целью восстановления нормального психологического климата в команде?

23. Вы руководитель организации и недовольны результатами выполнения ваших решений. Какими инструментами и ресурсами вы располагаете для изменения ситуации?

24. Вы руководитель организации и используете демократический стиль управления. Вас перестали устраивать результаты деятельности подчиненных. Как вы намерены изменить ситуацию?

25. Вы руководитель подразделения и стали замечать что ваши решения подвергаются негласной критике, что приводит к снижению эффективности работы. Каковы ваши действия по устранению дальнейшего развития этой ситуации?

26. Вы сотрудник коллектива. У вас сложились тесные профессиональные отношения внутри вашей неформальной группы. Вы решили создать со своими единомышленниками самостоятельную организацию. Каков ваш план действий?

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина изучается в 7 семестре. Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы.

Занятия по данному учебному курсу организуются на общеметодических принципах в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Одним из важнейших видов занятий, составляющих основу общетеоретической и методологической подготовки студентов, являются **лекции**.

Цель лекций - дать стройную систему научных знаний по дисциплине и должны читаться на высоком теоретическом и научно-методическом уровне, носить проблемный характер. В ходе лекций должна стимулироваться активная познавательная деятельность студентов, материал должен увязываться с проблемами будущей профессиональной деятельности выпускников университета.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, 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.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем экономики.

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 сокращения при записи текста лекции и, в целом, стремиться освоить быструю манеру письма.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений. 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. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. 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.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям (семинарам), выполнении домашних заданий, при подготовке к выполнению курсовой работы и к сдаче зачёта и экзамена.

Практические занятия проводятся по основным, наиболее сложным проблемам курса «Культура производственного общения» в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам и имеют целью

углубление и закрепление теоретических знаний студентов, полученных на лекциях и в результате самостоятельной подготовки и самостоятельного изучения соответствующих разделов курса с помощью рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки анализа экономических явлений в различных сферах деятельности, в том числе профессиональной. Особое внимание при этом должно обращаться на развитие умений и навыков обучаемых, необходимых для их будущей практической деятельности. 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 цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме. Практическое занятие предполагает творческие дискуссии, активный обмен мнениями по поставленным вопросам, обсуждение докладов, научных сообщений и фиксированных выступлений студентов, в рамках практического занятия студенты решают задачи и разбирают практические ситуации самостоятельно или при помощи преподавателя. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при рассмотрении конкретных ситуаций, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов.

В рамках практического занятия могут быть проведены: слушание и обсуждение докладов, устный опрос.

Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, приводить выдержки из периодической печати, сайтов интернета и т. д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать значимое в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом.

В заключение практического занятия преподаватель подводит его итоги. Он может (выборочно) проверить конспекты студентов и, если потребуется,

внести в них исправления и дополнения. Особое внимание следует обратить на дискуссионные вопросы, отражающие злободневные проблемы политической реальности. Так же на семинарском занятии преподаватель моделирует определенную ситуацию, в которой гипотетически может оказаться учащийся при соприкосновении с политической реальностью. Студент, обозначая свои действия при заданной ситуации, должен продемонстрировать знания по обозначенному разделу дисциплины. Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам дисциплины и имеют целью углубленно изучить ее содержание, привить обучающимся навыки самостоятельного поиска и анализа информации; сформировать и развить у них творческое мышление, умение делать обоснованные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю.

Круглый стол предназначен для более глубокого освоения компетенций дисциплины и проверки качества их освоения. 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 с конкретными ситуациями.

Самостоятельная работа студентов имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных в ходе лекций по дисциплине, подготовку к практическим занятиям, зачёту, формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поисках и приобретении новых знаний, выработка обучающимися навыков работы с научной и учебной литературой, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации.

В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками. Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

– самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий,

– индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа и синтеза материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, выполнение домашних заданий;

– завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачёта по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

По Положению о самостоятельной работе студентов Университета содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Культура производственного общения» может быть рекомендовано в соответствии со следующими ее видами, разделенными по целевому признаку:

а) для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- графическое изображение структуры текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;

б) для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;
- аналитическая обработка текста;
- подготовка тезисов сообщений к выступлению на практическом занятии;
- подготовка к сдаче зачёта и др.;

в) для формирования умений и навыков:

- решение ситуационных практических заданий;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;

г) для самопроверки:

- подготовка информационного сообщения;

- написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
- составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним.

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения.

Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соответствии с пп. 5. 2, 5. 4 и 5.6 настоящей РПД, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения данной дисциплиной. 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. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

В процессе изучения дисциплины «Культура производственного общения» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

По завершении курса в соответствии с Учебным планом проводится аттестация в форме зачёта.