

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 (МОДУЛЯ)**

**Культура производственного общения**

Направление подготовки  
**23.03.01 Технология транспортных процессов**

Направленность программы (профиль)  
**Организация перевозок и управление на воздушном транспорте**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Культура производственного общения» являются:

- формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических и конфессиональных различий;

- формирование у студентов умений и навыков выполнения работ по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- сформировать у студентов знания теоретических основ, практических форм и методов взаимодействия в коллективе, знания социальных, этнических и конфессиональных различий;

- сформировать способность применять знания социальных, этнических и конфессиональных различий;

- сформировать способность быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.

Дисциплина (модуль) обеспечивает подготовку выпускника к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина (модуль) «Культура производственного общения» представляет собой дисциплину (модуль) по выбору, относящуюся к вариативной части Блока 1 дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата), профиль «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте».

Дисциплина (модуль) «Культура производственного общения» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин (модулей): «Русский язык и культура речи», «Культурология», «Философия».

Дисциплина (модуль) «Культура производственного общения» является обеспечивающей для дисциплины (модуля) «Управление персоналом».

Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе.

### 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– основы взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических и конфессиональных различий.</li></ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– использовать основы взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических и конфессиональных различий.</li></ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</li></ul>
Способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения (ПК-13)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– основы работ по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</li></ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</li></ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</li></ul>

#### 4 Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Курс
		3
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа:	10,3	10,3
лекции	4	4
практические занятия	6	6
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	94	94
Промежуточная аттестация:	4	4
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	3,7	3,7

#### 5 Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-6	ПК-13		
Тема 1. Организационная (корпоративная) культура.	12	+		ВК, Л, СРС	Кр
Тема 2. Основы группового поведения.	10	+	+	СРС	Кр
Тема 3. Культура поведения и профессиональная этика персонала.	12	+	+	Л, СРС	Кр
Тема 4. Общение в организации.	12	+	+	ПЗ, СРС	Кр

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-6	ПК-13		
Тема 5. Этика и культура производственной коммуникации.	12	+	+	ПЗ, СРС	Кр
Тема 6. Межкультурные особенности общения.	11	+	+	СРС	Кр
Тема 7. Конфликты.	13	+	+	ПЗ, СРС	Кр
Тема 8. Стресс в деловом общении.	11	+	+	СРС	Кр
Тема 9. Саморазвитие и профессиональное развитие.	11	+	+	СРС	Кр
Всего по дисциплине (модулю)	104				
Промежуточная аттестация	4				
Итого по дисциплине (модулю)	108				

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, Кр – контрольная работа.

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины (модуля) и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Организационная (корпоративная) культура.	2	–	–	–	10	–	12
Тема 2. Основы группового поведения.	–	–	–	–	10	–	10
Тема 3. Культура поведения и профессиональная этика персонала.	2	–	–	–	10	–	12
Тема 4. Общение в организации.	–	2	–	–	10	–	12
Тема 5. Этика и культура производственной коммуникации.	–	2	–	–	10	–	12

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 6. Межкультурные особенности общения.	–	–	–	–	11	–	11
Тема 7. Конфликты.	–	2	–	–	11	–	13
Тема 8. Стресс в деловом общении.	–	–	–	–	11	–	11
Тема 9. Саморазвитие и профессиональное развитие.	–	–	–	–	11	–	11
Всего по дисциплине (модулю)	4	6	–	–	94	–	104
Промежуточная аттестация							4
Итого по дисциплине (модулю)							108

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

### 5.3 Содержание дисциплины (модуля)

#### **Тема 1. Организационная (корпоративная) культура**

Понятие, структура и содержание организационной (корпоративной) культуры. Культура производства. 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. Свойства организационной культуры. Методы изучения и оценки организационной (корпоративной) культуры. Направления и методы развития организационной культуры.

#### **Тема 2. Основы группового поведения**

Природа групп в организации. Классификация групп в организации. Групповые процессы. Групповое давление и конформность. Групповая сплоченность и совместимость. Структура группы: статус, роли, ролевая идентификация, групповые ожидания. Ролевой конфликт. Групповые нормы и санкции. Формирование групповых норм.

#### **Тема 3. Культура поведения и профессиональная этика персонала**

Культура поведения, профессиональная этика: понятие, структура, содержание.

Этические и моральные нормы поведения, принципы реализации индивидуальных и групповых форм общения персонала. Ситуационные переменные, влияющие на групповое поведение: личностные особенности членов групп, размер группы, неоднородность группы.

#### **Тема 4. Общение в организации**

Структура общения в организации: коммуникативная, перцептивная, интерактивная функции общения. Система организационного общения. Типы коммуникативных сетей. Теории принятия решений. Средства передачи информации. Психологические особенности передачи информации.

#### **Тема 5. Этика и культура производственной коммуникации**

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

#### **Тема 6. Межкультурные особенности общения**

Национальные, этнические, религиозные особенности общения. Толерантность. Культура делового общения с иностранными партнерами. Правила этикета и общие принципы общения и поведения персонала при производственных контактах с иностранными коллегами.

#### **Тема 7. 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.

#### **Тема 8. Стресс в деловом общении**

Психологический стресс. Причины стресса в деловом общении. Преодоление стрессов.

#### **Тема 9. Саморазвитие и профессиональное развитие**

Влияние трудовой этики на развитие личности сотрудника. Влияние личности сотрудника на организационную культуру. Психогигиена трудовой и личной жизни персонала. Приемы психологической защиты. Методы коррекции и самокоррекции деловых отношений и психического состояния персонала, формирование адекватной производственной мотивации, установок.

#### 5.4 Практические занятия (семинары)

Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
4	Практическое занятие 1. Методы активного управления взаимоотношениями. Приемы снижения напряженности во взаимоотношениях. Техники постановки вопросов, аргументации и убеждения.	2
5	Практическое занятие 2. Речевые и неречевые компоненты публичного выступления по управлению вниманием и поведением слушателей. Культура и этика публичных выступлений, проведения собраний, совещаний Культура и этика организации и проведения деловых встреч.	2
7	Практическое занятие 3. Техники выравнивания напряжения во взаимоотношениях персонала, руководителя с подчиненными.	2
Итого по дисциплине (модулю)		6

#### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

#### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 5, 7, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	10
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 3, 5, 8, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	10
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [3, 5, 8, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	10



Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [3, 5, 9, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	10
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 10, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	10
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	11
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 3, 6, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	11
8	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	11
9	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 3, 5, 10, 11, 12-14] 2. Выполнение контрольной работы.	11
Итого по дисциплине (модулю)		94

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### а) основная литература:

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>.
2. Васильева, С.А. Психология делового общения: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Васильева, Е.А. Родионова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. — 124 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63785>.
3. Чудинов, А.П. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63056>.
4. Чибисова, О.В. Деловое общение в Северо-Восточной Азии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Чибисова, Ж.В. Петрунина. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 99 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/77016>.

### б) дополнительная литература:

5. Жог, В.И. Методология организационной психологии: Учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.И. Жог, Л.В. Тарабакина, Н.С. Бабиева. — Электрон. дан. — Москва : Издательство "Прометей", 2013. — 160 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/30291>.
6. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-konflikta-399112>.
7. Ильин, Г. Л. Социология и психология управления : учеб. пособие для академического бакалавриата / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 191 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-02847-8. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/sociologiya-i-psihologiya-upravleniya-402050>.
8. Дорофеева, Л. И. Организационное поведение : учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 395 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00925-5. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/organizacionnoe-povedenie-399355>.
9. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 440 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. [Электронный

ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-403647>.

10. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 381 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02345-9. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-upravleniya-personalom-401092>.

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

11. Образовательный портал «Науки-онлайн» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.nauki-online.ru>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

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

12. Издательство «Юрайт». Официальный сайт издательства [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://urait.ru>.

13. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

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

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Лекционные занятия проводятся в аудиториях для студенческих потоков, оборудованных экраном для проектора, проектором для просмотра видео и графического материала, ноутбуком.

Для проведения практических занятий используются учебные аудитории № 319 и № 322.

Аудитория № 319 оснащена:

- мультимедийный проектор Acer P1163 – 1 шт.;
- ноутбук Ben Q joy book R56 series – 1 шт.

Для проведения лекционных и практических занятий используются типовые компьютерные программы, демонстрационные программы, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Входной контроль проводится в начале изучения дисциплины (модуля). Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин (модулей), на

которых базируется читаемая дисциплина (модуль), и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам (модулям) в соответствии с рабочими программами дисциплин (модулей).

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. 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.

Практическое занятие выполняется в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала. Практическое занятие предполагает анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем по темам дисциплины. Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины.

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, умений и навыков во время лекций и практических занятий, самостоятельная работа с литературой и периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала, выполнение контрольной работы.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля).

Текущий контроль успеваемости: контрольная работа.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета на 3 курсе. К моменту сдачи зачета должна быть зачтена контрольная работа. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины (модуля).

## 9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов не применяется.

## 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.	ОК-6 ПК-13
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: работа с конспектом, работа с учебниками, учебными пособиями из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.; самостоятельная работа по выполнению контрольной работы.	ОК-6 ПК-13
Этап 3. Проверка усвоения материала: контрольная работа; зачет.	ОК-6 ПК-13

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

#### *Контрольная работа*

Контрольная работа – один из видов самостоятельной работы студентов, который представляется в печатной или рукописной форме. Контрольная работа предназначена для развития способности к восприятию, анализу, критическому осмыслению, систематизации информации и отработки навыков грамотного и логичного изложения материала.

### *Зачет*

Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение зачета состоит из ответов на вопросы билета. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет.

### **9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине (модулю)**

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

### **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам (модулям)**

#### *Дисциплина «Русский язык и культура речи»:*

1. Русский язык и культура речи. Современная ситуация.
2. Русский язык в системе языков мира.
3. Язык как социальное и полифункциональное явление.
4. Современная коммуникация и речевой этикет. Недостатки и принципы эффективности межличностного общения.
5. Искусство спора. Типология аргументации.
6. Язык и стиль официально-деловых документов. Интернациональные свойства русской деловой письменной речи.
7. Текст. Конструирование во взаимосвязи с коммуникативными целями и сферой употребления.

#### *Дисциплина «Культурология»:*

1. Культурология как наука. Предмет и структура культурологии.
2. Анализ различных подходов к определению культуры.
3. Культура и личность. Роль культуры в жизни человека.
4. Взаимосвязь и различия общества и культуры.
5. Культура и цивилизация: соотношение понятий.
6. Основные функции культуры.
7. Основные формы проявления культуры в обществе.

#### *Дисциплина «Философия»:*

1. Предмет философии.
2. Функции философии как формы духовной культуры.
3. Идея развития в философии.
4. Бытие и сознание.
5. Понятие рациональности. Многообразие форм познания и типы рациональности.
6. Понятия свободы и творчества.
7. Общество как саморазвивающаяся система.
8. Философское понимание общества и его истории.

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

**Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Показатели	Описание шкалы оценивания «зачтено»	«не зачтено»
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических и профессиональных различий;</li> <li>– основы работ по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</li> </ul>	<p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы взаимодействия в коллективе, основ социальных, этнических и профессиональных различий;</li> <li>– основ работ по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</li> </ul>	<p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы взаимодействия в коллективе, основ социальных, этнических и профессиональных различий;</li> <li>– основ работ по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</li> </ul>	<p><b>Поверхностное знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы взаимодействия в коллективе, основ социальных, этнических и профессиональных различий;</li> <li>– основ работ по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</li> </ul>
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать основы взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических и профессиональных различий;</li> <li>– быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю</li> </ul>	<p><b>Умение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ориентироваться в основах знаний взаимодействия в коллективе, основ социальных, этнических и профессиональных различий;</li> </ul>	<p><b>Уверенное умение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– пользоваться знаниями основ взаимодействия в коллективе, основ социальных, этнических и профессиональных</li> </ul>	<p><b>Поверхностные умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– пользоваться знаниями основ взаимодействия в коллективе, основ социальных, этнических и профессиональных</li> </ul>

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Показатели	Описание шкалы оценивания	
		«зачтено»	«не зачтено»
производственного подразделения.	– выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.	различий; – выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.	различий; – выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.
Владеть: – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; – способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.	Владение навыками: – работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; – выполнения работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.	Уверенное владение: – знаниями основ работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; – навыками выполнения работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.	Поверхностные владение: – знаниями основ работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; – навыками выполнения работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.



## Шкалы оценивания

### *Контрольная работа*

«Зачтено»: контрольная работа выполнена в соответствии с заданием, правильно и полностью, содержит соответствующие аргументированные выводы, требования по оформлению и содержанию соблюдены в полном объеме.

«Не зачтено»: контрольная работа выполнена не в соответствии с заданием и (или) не правильно, и (или) не полностью, содержит не верные и (или) не аргументированные выводы, требования по оформлению и содержанию не соблюдены.

### *Зачет*

«Зачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены логически и лексически грамотно, полные и аргументированные. Студент отвечает на дополнительные вопросы. При этом допускается незначительное нарушение логики изложения материала, а также не более двух неточностей при аргументации своей позиции, неполные или неточные ответы на дополнительно заданные вопросы.

«Незачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены не логично и лексически не грамотно, не полные и не аргументированные. Студент не отвечает на дополнительные вопросы.

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

### **Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### *Примерные задания для выполнения контрольной работы:*

1. Ценности организации.
2. Методы развития организационной культуры.
3. Феномены группового давления и конформности.
4. Феномены групповой сплоченности и совместимости.
5. Статус, роль, ролевая идентификация и групповые ожидания.
6. Профессиональная этика.
7. Личностные особенности членов групп, оказывающие влияние на групповое поведение.
8. Коммуникативная сторона общения.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Средства производственной коммуникации.
11. Этические принципы деловой коммуникации.
12. Правила конструктивной критики.
13. Коммерческая тайна, интеллектуальная собственность.

14. Способы защиты деловой информации.
15. Принципы межкультурного общения.
16. Конфликт. Классификация конфликтов, стадии, способы разрешения.
17. Развитие личности.
18. Роль организации в развитии личности сотрудника.
19. Психогигиена трудовой и личной жизни персонала.
20. Мотивы и установки для выполнения сотрудником организации работы по одной или нескольким рабочим профессиям своего производственного подразделения.

### **Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

*Примерные вопросы, выносимые на зачет:*

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. Свойства организационной культуры.
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. Культура поведения, профессиональная этика: понятие, структура, содержание.
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. Теории принятия решений.

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. Культура делового общения с иностранными партнерами.
29. Правила этикета и общие принципы общения и поведения персонала при производственных контактах с иностранными коллегами.
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.
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.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучение дисциплины (модуля) «Культура производственного общения» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий

и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один курс. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения по вопросам дисциплин (модулей), на которых базируется дисциплина (модуль) «Культура производственного общения» (п. 2 и п. 9.4).

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме.

Современное обучение предполагает, что существенную часть времени при освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Такой метод обучения способствует творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками. Обучающимся необходимо развивать в

себе способность работать с массивами информации и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения.

Самостоятельная работа студента включает в себя (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала;

- выполнение контрольной работы (п. 9.6).

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета. Примерные вопросы, выносимые на зачет по дисциплине (модулю) «Культура производственного общения» приведены в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата).

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально – экономических дисциплин и сервиса» « 26 » июня 2017 года, протокол № 14 .

Разработчики:

  
\_\_\_\_\_  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков) **Поникарова И.Д.**

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

**Д.Э.Н., доцент**   
\_\_\_\_\_  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой) **Кошелева Т.Н.**

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

**К.Т.Н.**   
\_\_\_\_\_  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП) **Коникова Е.В.**

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 15 » февраля 2017 года, протокол № 5 .

С изменениями и дополнениями от « 30 » августа 2017 года, протокол № 10 заседания Учебно-методического совета Университета (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»)