

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

**УТВЕРЖДАЮ**



Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
2017 года

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловое общение персонала**

Направление подготовки  
**25.03.03 Аэронавигация**

Направленность программы (профиль)  
**Техническая эксплуатация автоматизированных систем управления  
воздушным движением**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины**

Цель освоения дисциплины «Деловое общение персонала» – формирование у студентов компетенций в области осуществления коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; владения основными формами, принципами и формулами межличностного и делового общения для решения профессиональных задач.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование системы теоретических и методологических знаний основ делового общения в профессиональной среде;
- приобретение способности к коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, работе в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия,
- приобретение способности применять теоретические знания для выработки своей гражданской позиции по вопросам межличностного и межкультурного взаимодействия,
- получение навыков использования межличностной и деловой коммуникации в профессиональной сфере и межличностном общении, развития культуры мышления,
- получение навыков ведения культурного диалога; деловой переписки грамотного речевого поведения в споре конструктивного типа,
- формирование умения внедрять современные технологии управления повышением этического уровня делового общения, информационных процессов внутренних коммуникаций.

Дисциплина «Деловое общение персонала» обеспечивает подготовку выпускника к эксплуатационно-технологическому и сервисному виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Деловое общение персонала» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин по выбору ОПОП ВПО по направлению подготовки 25.03.03 «Аэронавигация» (бакалавриат), профиль «Техническая эксплуатация автоматизированных систем управления воздушным движением».

Дисциплина «Деловое общение персонала» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Социология».

Дисциплина «Деловое общение персонала» является обеспечивающей для дисциплины «Экономика», «Правоведение».

Дисциплина изучается в 1 семестре.

### 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Деловое общение персонала» направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1. Способность к восприятию, обобщению, анализу и синтезу информации, полученной из разных источников, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-3)	<p><i>Знать:</i> – основы современной философии и концепций управления персоналом;</p> <p><i>Уметь:</i> – применять теоретические положения в управленческой деятельности по отношению к персоналу;</p> <p><i>Владеть:</i> – понятийно-категориальным аппаратом теории управления персоналом.</p>
2. Уметь логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, владеть навыками риторики, ведения спора, дискуссии и полемики (ОК-4)	<p><i>Знать:</i> – правила логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, риторики, ведения спора, дискуссии и полемики</p> <p><i>Уметь:</i> – применять правила логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, владеть навыками риторики, ведения спора, дискуссии и полемики</p> <p><i>Владеть:</i> – навыками логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; риторики, ведения спора, дискуссии и полемики</p>
3. Способность и готовность к социальному взаимодействию с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами (ОК-17)	<p><i>Знать:</i> – правила кооперации с коллегами, работе в коллективе, уметь организовать работу малого коллектива исполнителей</p> <p><i>Уметь:</i> – применять правила кооперации с коллегами, работе в коллективе, организовать работу малого коллектива исполнителей</p> <p><i>Владеть:</i> – навыками кооперации с коллегами, работе в коллективе, организации работы малого коллектива исполнителей</p>
4. Готовность к сотрудничеству и разрешению конфликтов, к толерантно-	<p><i>Знать:</i> – правила сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p> <p><i>Уметь:</i></p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
сти, социальной мобильности (ОК-18)	<p>– применять правила сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– навыками применения правил сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p>
5. Готовность к конструктивному и бесконфликтному общению (ОК-42)	<p><i>Знать:</i></p> <p>– правила сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>– применять правила сотрудничества и разрешения конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– способностью к сотрудничеству и разрешению конфликтов, толерантности, социальной мобильности</p>
6. Готовность к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива (ОК-43)	<p><i>Знать:</i></p> <p>– правила работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>– применять правила работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– способностью к применению правил работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива</p>
7. Способность к письменной и устной коммуникации на государственном языке (ОК-50)	<p><i>Знать:</i></p> <p>– правила письменной и устной коммуникации на государственном языке</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>– применять правила письменной и устной коммуникации на государственном языке</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– способностью применять правила письменной и устной коммуникации на государственном языке</p>
8. Способность и готовность к практическому анализу логики различного рода рассуждений, владеть навыками публичной речи, аргументации, ведения	<p><i>Знать:</i></p> <p>– правила практического анализа логики различного рода рассуждений, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>– применять правила практического анализа логики различного рода рассуждений, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
дискуссии и полемики (ОК-54)	<i>Владеть:</i> – способностью к практическому анализу логики различного рода рассуждений, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики
9. Способность и готовность к подготовке и редактированию текстов профессионального и социально значимого содержания (ОК-55)	<i>Знать:</i> – правила редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания <i>Уметь:</i> – применять правила редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания <i>Владеть:</i> – способностью к применению правил редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		1
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	84,5	84,5
лекции	28	28
практические занятия	56	56
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	6	6
Промежуточная аттестация:	18	18
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	17,5	17,5

#### 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции									Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОК-4	ОК-17	ОК-18	ОК-42	ОК-43	ОК-50	ОК-54	ОК-55		
Тема 1. Личность и группа	6,5	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, Дк
Тема 2. Руководящая деятельность	6,5	+	+		+	+	+	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС	У, Дк
Тема 3. Общение как социально-психологический процесс	6,5		+	+	+		+	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС	У, Дк
Тема 4. Средства общения	6,5	+	+	+	+	+			+	+	ПЛ, ПЗ, СРС, МРК	У, Дс
Тема 5. Структура общения	18,5			+	+		+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС, МРК	У, Дк
Тема 6. Стили общения	6,5	+	+		+	+		+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС, МРК	У, Дс
Тема 7. Сущность и особенности делового общения	6,5	+				+	+			+	ПЛ, ПЗ, СРС	У, Дк
Тема 8. Этапы делового общения	6,5	+	+		+	+	+	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС, МРК	У, Дк
Тема 9. Формы делового общения	6,5	+		+		+	+			+	ПЛ, ПЗ, СРС	У, Дс
Тема 10. Споры	6,5	+	+	+	+		+	+	+	+	ПЛ, ПЗ, СРС, МРК	У, Дк
Тема 11. Конфликты	6,5	+	+	+	+	+	+		+	+	ПЛ, ПЗ, СРС, МРК	У, Дс
Тема 12. Этика делового и межличностного общения	6,5		+	+	+		+		+	+	ПЛ, ПЗ, СРС, МРК	У, Дк
Итого за 1 семестр	90											
Промежуточная аттестация	18											
Итого по дисциплине	108											

Сокращения: Л – лекция, ПЛ – проблемная лекция; ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента; У – устный опрос, Дк – доклад, Дс – дискуссия, МРК – метод развивающейся кооперации.

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Личность и группа.	2	4			0,5		6,5
Тема 2. Руководящая деятельность.	2	4			0,5		6,5
Тема 3. Общение как социально-психологический процесс	2	4			0,5		6,5
Тема 4. Средства общения	2	4			0,5		6,5
Тема 5. Структура общения	6	12			0,5		18,5
Тема 6. Стили общения	2	4			0,5		6,5
Тема 7. Сущность и особенности делового общения	2	4			0,5		6,5
Тема 8. Этапы делового общения	2	4			0,5		6,5
Тема 9. Формы делового общения	2	4			0,5		6,5
Тема 10 Споры	2	4			0,5		6,5
Тема 11. Конфликты	2	4			0,5		6,5
Тема 12. Этика делового общения	2	4			0,5		6,5
Итого за 1 семестр	28	56			6		90
Промежуточная аттестация							18
Итого по дисциплине							108

Сокращения: Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

## 5.3 Содержание дисциплины

### Тема 1. Личность и группа

Природа групп в организации. Потребности личности и группа. Классификация групп в организации. Размер группы. Групповые процессы. Статус. Роли. Групповые нормы и санкции. Руководство и лидерство. Стили управления. Организационное развитие и развитие персонала.

### Тема 2. Руководящая деятельность

Функции руководящей деятельности и их психологические особенности. Стратегическое планирование. Способы принятия решения. Тайм-менеджмент. Психологические аспекты инноваций. Администраторская функция и ее психологические особенности. Коммуникативно-регулирующая функция и ее психологические особенности. Мотивационная и контролирующая функции.

### **Тема 3. Общение как социально-психологический процесс**

Определение понятия общение. Основные виды, субъекты и цели. Классификация видов общения: по содержанию, по целям, по средствам. Исторический аспект возникновения и развития общения. Роль общения в психическом развитии человека. Социальный аспект общения: психология народа, психология толпы. Общение в организации. Система организационного общения. Кооперативное взаимодействие. Аттракция. Взаимозависимость

### **Тема 4. Средства общения**

Средства общения. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное. Вербальное общение, невербальное общение (визуальное, акустическое, тактильно-кинестезическое, ольфакторное). Внешняя речь. Внутренняя речь. Заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.

### **Тема 5. Структура общения**

Перцептивная сторона общения. Имплицитная теория личности. Формы и механизмы восприятия. Ошибки восприятия. Социальные стереотипы. Идентификация. Эмпатия. Предубеждения. Установки. Рефлексия. Каузальная атрибуция. Межличностная аттракция. Обратная связь.

Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникации. Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический. Барьеры социально-культурного различия. Барьер отношения. Суггестия и контрсуггестия: избегание, авторитет, непонимание.

Интерактивная сторона общения. Теория Э. Берна. Позиции в процессе общения. Трансактный анализ. Сценарии. Социальные роли. Ролевое поведение в деловом общении.

### **Тема 6. Стили общения**

Ритуальное общение: социальное, межличностное. Манипулятивное общение. Скрытые трансакции. Принципы гуманистического общения.

### **Тема 7. Сущность и особенности делового общения**

Деловое общение, цели и содержание. Принципы делового общения. Специфика партнерских отношений. Регламентированность делового общения.

### **Тема 8. Этапы делового общения**

Динамика социального взаимодействия людей. Конгруэнтность. Установление контакта, ориентация, обсуждение, принятие решения, выход из контакта

### **Тема 9. Формы делового общения**

Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления. Телефонные разговоры. Деловые письма. Средства информационной связи: электронная почта, соцсети. Коммерческие переговоры.



### **Тема 10. Споры**

Понятие "спор", "дискуссия", "полемика". Факторы, влияющие на характер спора. Формы проведения спора. Культура спора. Национальные и культурные традиции споров. Психологические приемы убеждения в споре. Аргументация убеждения. Законы аргументации и убеждения. Правила убеждения.

### **Тема 11. Конфликты**

Понятие конфликта. Конфликтная ситуация. Предмет конфликта. Функции конфликта. Причины производственных конфликтов. Структура конфликта. Цели и участники конфликта. Стадии конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Технология посредничества в конфликте. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации.

### **Тема 12. Этика делового общения**

Этика. Мораль. Этикет. Деловой этикет. Толерантность и асертивность. Национальные особенности общения. Межкультурная коммуникация. Национальные стили ведения деловых переговоров.

## **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Деловая игра «Организация предприятия»	2
1	Практическое занятие № 2. «Культура межличностных взаимодействий»	2
2	Практическое занятие № 3. «Тайм-менеджмент»	2
2	Практическое занятие № 4. Деловая игра «Мотивирование подчиненных»	2
3	Практическое занятие № 5. «Общение и стиль управления»	2
3	Практическое занятие № 6. «Самодиагностика характера по методике Майерс-Бигсс»	2
4	Практическое занятие № 7. «Распознавание лжи»	2
4	Практическое занятие № 8. «Техники активного слушания» «Типы вопросов. Правила задавания вопросов»	2
5	Практическое занятие № 9. «Культура телефонных переговоров» «Техники активного слушания»	2
5	Практическое занятие № 10. «Диагностика типа личности по движениям глаз»	2
5	Практическое занятие № 11. «Прогнозирование поведения собеседника на основе невербальной информации»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие № 12. «Самодиагностика: "Ведущая репрезентативная система"»	2
5	Практическое занятие № 13. «Отличия психологии мужчин и женщин. Техники общения с мужчинами и женщинами.»	2
5	Практическое занятие № 14. «Диагностика типа личности по особенностям речи и словам»	2
6	Практическое занятие № 15. «Противостояние агрессии и давлению»	2
6	Практическое занятие № 16. «Противостояние манипуляции»	2
7	Практическое занятие № 17. «Техники неагрессивного ответа на давление и агрессию»	2
7	Практическое занятие № 18. «Парирование замечаний собеседника»	2
8	Практическое занятие № 19. «Методы и техники НЛП»	2
8	Практическое занятие № 20. «Методы и техники НЛП»	2
9	Практическое занятие № 21. «Развитие речевых навыков»	
9	Практическое занятие № 22. «Тактика ведения переговоров»	2
10	Практическое занятие № 23. «Саморегуляция и выработка стрессоустойчивости»	2
10	Практическое занятие № 24. «Острое горе»	2
11	Практическое занятие № 25. «Самодиагностика "Стратегия поведения в конфликтной ситуации". Методика Томаса-Киллмена»	2
11	Практическое занятие № 26. «Техники разрешения конфликтов»	2
12	Практическое занятие № 27. «Национальные институты нравственности»	2
12	Практическое занятие № 28. «Национальные особенности невербального общения»	2
Итого по дисциплине		56

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

№ темы дисциплины	Виды и тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	2	3
1	Изучение теоретического материала. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами. Подготовка к устному опросу [1-3, 6, 8, 10-13].	0,5
2	Изучение теоретического материала. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами. Подготовка к устному опросу [1-3, 4, 7, 10-13].	0,5
3	Изучение теоретического материала. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами. Подготовка к устному опросу [2, 5, 9, 10-13].	0,5
4	Изучение теоретического материала. Подготовка к дискуссии. Подготовка к устному опросу [1-2, 4, 10-13].	0,5
5	Изучение теоретического материала по теме. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами. Подготовка к устному опросу [4, 7-8, 10-13].	0,5
6	Изучение теоретического материала по теме. Подготовка к дискуссии. Подготовка к устному опросу [1-3, 5, 10-13].	0,5
7	Изучение теоретического материала по теме. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами. Подготовка к устному опросу [1-2, 7, 10-13].	0,5
8	Изучение теоретического материала по теме. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами. Подготовка к устному опросу [1-3, 6, 10-13].	0,5
9	Изучение теоретического материала по теме. Подготовка к дискуссии. Подготовка к устному опросу [1, 8, 10-13].	0,5
10	Изучение теоретического материала по теме. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами. Подготовка к устному опросу [3, 8-9, 10-13].	0,5
11	Изучение теоретического материала по теме. Подготовка к дискуссии. Подготовка к устному опросу [1-3, 10-13].	0,5
12	Изучение теоретического материала по теме. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с докладами. Подготовка к устному опросу [1-3, 5-6, 10-13].	0,5
Итого по дисциплине		6

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

а) основная литература:

1. **Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата** [Электронный документ] / В. В. Химик [и др.]; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М.: Юрайт, 2017. — 308 с.— ISBN 978-5-534-00358-1. — Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-413352#>.

2. Скибицкая, И. Ю. **Деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата** [Электронный документ] / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М.: Юрайт, 2017. — 247 с. — ISBN 978-5-534-06495-7. — Режим доступа: [http://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-411872#](http://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-411872#/).

3. Горленко, О. А. **Управление персоналом: учебник для академического бакалавриата** [Электронный документ] / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2017. — 249 с. — ISBN 978-5-534-00547-9. — Режим доступа: [https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-personalom-414723#](https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-personalom-414723#/).

б) дополнительная литература

4. **Психология управления персоналом: учебник для академического бакалавриата** [Электронный документ] / Е. И. Рогов [и др.] ; под общ. ред. Е. И. Рогова. — М.: Юрайт, 2017. — 350 с. — ISBN 978-5-534-03827-9. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-413155>.

5. Курсова, О. А. **Правовое регулирование управления персоналом : учебное пособие для академического бакалавриата** [Электронный документ] / О. А. Курсова. — М.: Юрайт, 2017. — 414 с. — ISBN 978-5-534-06470-4. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/pravovoe-regulirovanie-upravleniya-personalom-411840#>.

6. Кузнецов, И. Н. **Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для прикладного бакалавриата** [Электронный документ] / И. Н. Кузнецов. — М.: Юрайт, 2017. — 520 с. — ISBN 978-5-9916-

4000-8. – Режим доступа: [https://biblio-online.ru/viewer/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-personalom-426321#/.](https://biblio-online.ru/viewer/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-personalom-426321#/)

7. Абуладзе, Д. Г. **Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для академического бакалавриата** / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 299 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00875-3. — Режим доступа: [https://biblio-online.ru/viewer/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-personalom-413583#/.](https://biblio-online.ru/viewer/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-personalom-413583#/)

8. Мансуров, Р. Е. **Настольная книга директора по персоналу: практ. пособие** [Электронный документ] / Р. Е. Мансуров. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 384 с. — ISBN 978-5-534-08165-7. — Режим доступа: [https://biblio-online.ru/viewer/nastolnaya-kniga-direktora-po-personalu-424345#.](https://biblio-online.ru/viewer/nastolnaya-kniga-direktora-po-personalu-424345#/)

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

9. **Журнал управления персоналом.** – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/magazines.html>.

10. **HR Maximum: Управление персоналом.** – Режим доступа: <http://hrmaximum.ru/>.

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

11. **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/> свободный (дата обращения: 10.01.2017).

12. **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/> (дата обращения: 10.01.2017).

13. **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/> (дата обращения: 10.01.2017).

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием (ауд. 322).

Компьютерный класс с доступом в Интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУ ГА.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, на основе современных информационных и образовательных технологий, что, в сочетании с внеаудиторной работой, приводит к формированию и развитию профессиональных компетенций обучающихся. Это позволяет учитывать, как исходный уровень знаний студентов, так и существующие методические, организационные и технические возможности обучения. Практические занятия проводятся в аудиторной и интерактивной форме.

Работа над учебным материалом складывается из изучения лекционных курсов и выполнения практических заданий, тестов и дискуссий.

Успешное освоение материала курса предполагает большую самостоятельную работу и систематический контроль этой работы. Для организации лекционных и практических занятий, а также активной самостоятельной работы используются следующие образовательные технологии.

Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний.

При изучении дисциплины используются как традиционные лекции, так и интерактивные лекции. Интерактивные лекции проводятся в форме проблемных лекций, главная цель которых – приобретение знаний студентами при непосредственном действенном их участии. На проблемных лекциях процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем и друг с другом приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения. Основными этапами познавательной деятельности студентов в процессе проблемной лекции являются: а) осознание проблемы; б) выдвижение гипотез, предложения по решению проблемы; в) обсуждение вариантов решения проблемы; г) проверка решения.

Проблемные лекции проводятся по темам 2-4, 6-9, 10-12 (20 часов).

Практическое занятие по дисциплине содействует выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных в ходе самостоя-

тельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают студентам систематизировать, закрепить и углубить знания.

Практически занятия проводятся в аудиторной или интерактивной форме. На интерактивных практических занятиях используется метод развивающейся кооперации и дискуссии.

Метод развивающейся кооперации. Для данной технологии интерактивного обучения характерна постановка задач, которые трудно выполнить в индивидуальном порядке, и для которых нужна кооперация, объединение студентов с распределением внутренних ролей в группе. Основными приемами данной технологии обучения являются: индивидуальное, затем парное, групповое, коллективное выдвижение целей; коллективное планирование учебной работы; коллективная реализация плана; конструирование моделей учебного материала; конструирование плана собственной деятельности; самостоятельный подбор информации, учебного материала; игровые формы организации процесса обучения. Для реализации этих приемов преподаватель повторяет три шага. Первый шаг: опираясь на имеющиеся у студентов знания, преподаватель ставит учебную проблему и вводит в нее группу обучающихся. Второй шаг направлен на поддержание требуемого уровня активности обучаемых. Им предоставляется возможность для самостоятельной деятельности. Объединенные в творческие группы, студенты самостоятельно, в процессе общения, уточняют свою внутреннюю цель, осмысливают поставленную задачу, определяют предмет поиска, вырабатывают способ совместной деятельности, отрабатывают и отстаивают свои позиции, приходят к решению проблемы. Третий шаг предполагает общее обсуждение, в процессе которого преподаватель нацеливает студентов на доказательство истинности решений. Каждая группа активно отстаивает свой путь решения проблемы, свою позицию. В результате возникает дискуссия, в ходе которой от студентов требуется обоснование, логичная аргументация, подведение к решению задачи. Обнаружив, что процесс познания приостанавливается из-за недостатка у обучаемых знаний, преподаватель передает необходимую информацию в форме лекции. Метод развивающейся кооперации используется на практических занятиях по темам 4-6,8,10-12 (всего 14 часов).

Самостоятельная работа студентов является одной из важнейших составляющих образовательного процесса. Основным принципом организации самостоятельной работы студентов является комплексный подход, направленный на формирование навыков репродуктивной и творческой деятельности студента в аудитории, при внеаудиторных контактах с преподавателем, при домашней подготовке. Главная цель самостоятельной работы студентов – развитие способности организовывать и реализовывать свою деятельность без постороннего руководства и помощи. Самостоятельная работа подразумевает выполнение студентом поиска, анализа информации, проработку на этой основе учебного материала, подготовку к проектам.

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

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

Доклад – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Дискуссия, являясь одной из наиболее эффективных технологий группового взаимодействия, усиливает развивающие и воспитательные эффекты обучения, создает условия для открытого выражения участниками своих мыслей, позиций, обладает возможностью воздействия на установки ее участников. Принципами организации дискуссии являются содействие возникновению альтернативных мнений, путей решения проблемы, конструктивность критики, обеспечение психологической защищенности участников. Дискуссии проводятся по темам 4, 6, 9 и 11.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой в 1 семестре. К моменту сдачи зачета с оценкой должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Зачет с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины предусмотрено:

- балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов. Данная форма формирования результирующей оценки учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

- устный ответ на зачете с оценкой, содержащим три теоретических вопроса.

### **9.1. Балльно-рейтинговая система оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. Вид промежуточной аттестации: зачет с оценкой (1 семестр).



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
<b>Контактные виды занятий</b>				
ПЗ 1 (Тема 1)	1,3	2,2	1	
ПЗ 2 (Тема 1)	1,3	2,2	2	
ПЗ 3 (Тема 2)	1,3	2,3	2	
ПЗ 4 (Тема 2)	1,3	2,3	3	
ПЗ 5 (Тема 3)	1,3	2,3	3	
ПЗ 6 (Тема 3)	1,3	2,3	4	
ПЗ 7 (Тема 4)	1,4	2,3	4	
ПЗ 8 (Тема 4). Дискуссия	3	5	4	
ПЗ 9 (Тема 5)	1,4	2,3	5	
ПЗ 10 (Тема 5)	1,4	2,3	5	
ПЗ 11 (Тема 5)	1,4	2,3	6	
ПЗ 12 (Тема 5)	1,4	2,3	6	
ПЗ 13 (Тема 5)	1,4	2,3	7	
ПЗ 14 (Тема 5)	1,4	2,3	7	
ПЗ 15 (Тема 6)	1,4	2,3	8	
ПЗ 16 (Тема 6). Дискуссия	3	5	8	
ПЗ 17 (Тема 7)	1,4	2,3	9	
ПЗ 18 (Тема 7)	1,4	2,3	9	
ПЗ 19 (Тема 8)	1,4	2,3	10	
ПЗ 20 (Тема 8)	1,4	2,3	10	
ПЗ 21 (Тема 9)	1,4	2,3	11	
ПЗ 22 (Тема 9). Дискуссия	3	5	11	
ПЗ 23 (Тема 10)	1,4	2,3	12	
ПЗ 24 (Тема 10)	1,4	2,3	12	
ПЗ 25 (Тема 11)	1,4	2,3	13	
ПЗ 26 (Тема 11). Дискуссия	3	5	13	
ПЗ 27 (Тема 12)	1,4	2,3	14	
ПЗ 28 (Тема 12)	1,4	2,3	14	
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<i>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</i>				
Научные публикации по темам дисциплины		10		
Участие в конференциях по темам дисциплины		10		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
лины				
Итого дополнительно премиальных баллов		<b>20</b>		
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>		<b>120</b>		
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «неудовлетворительно»			

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

Результаты устного опроса оцениваются от 1,3 до 2,3 баллов, в зависимости от числа верных ответов и их полноты.

Доклады оцениваются от 2 до 3 баллов, в зависимости от полноты раскрытия темы, степени аргументированности основных тезисов доклада, наличия иллюстративного материала.

Результаты дискуссии оцениваются от 3 до 5 баллов, в зависимости от активности студента и степени аргументированности высказываемого мнения.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета с оценкой, который предполагает устный ответ студента на два теоретических вопроса и решение практического задания.

Зачет с оценкой является заключительным этапом изучения дисциплины и имеет целью проверить и оценить учебную работу студентов, уровень полученных ими знаний, умение применять их к решению практических задач, овладение практическими навыками в объеме требований образовательной программы на этапе формирования компетенций. Зачет с оценкой по дисциплине проводится в 1 семестре. К зачету с оценкой допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы и успешно прошедшие промежуточные контрольные точки, предусмотренные настоящей программой.

## 9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине

В учебном плане курсовых работ не предусмотрено.

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

1. Дайте определение понятию «статус».
2. Дайте определение понятию «социальная роль».
3. Дайте определение понятию «общество».
4. Дайте определение понятию «коллектив», «малый коллектив».
5. Дайте определение понятию «социальная мобильность».
6. Дайте определение понятию «конфликт».

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

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний	Посещение лекционных и практических занятий, семинаров Ведение конспекта лекций Участие в обсуждении теоретических вопросов на практических занятиях, семинарах Наличие на практических занятиях, семинарах требуемых материалов (учебная литература, конспекты и проч.) Наличие выполненных самостоятельных учебных заданий по теоретическим вопросам тем	Посещаемость не менее 90 % лекционных и практических занятий, семинаров. Наличие конспекта по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение. Участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии, семинаре. Требуемые для занятий материалы (учебная литература, конспекты и проч.) в наличии Задания для самостоятельной работы выполнены своевременно
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний	Правильное и своевременное выполнение практических, учебных заданий Способность обосновать свою точку зрения, опираясь на изученный материал, практические методы и подходы Составление конспекта Наличие правильно выполненной самостоятельной работы по подготовке к выступлениям на практических занятиях, семинарах	Выступления по темам практических занятий, семинаров выполнены и представлены в установленной форме (устно или письменно). Обучающийся может применять различные источники при подготовке к практическим занятиям, семинарам. Способность обосновать свою точку зрения, опираясь на полученные знания, практические методы и подходы Обучающийся способен под-

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
		готовить качественное выступление, качественно выполнить задание.
Этап 3. Проверка усвоения материала	Степень активности и эффективности участия обучающегося по итогам каждого практического занятия, семинара Степень готовности обучающегося к участию в практическом занятии, семинаре, как интеллектуальной, так и материально-технической Степень правильности выступлений и ответов устного опроса, тестирования Успешное прохождение текущего контроля Зачет с оценкой	Участие обучающегося в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии, семинаре является результативным, его доводы подкреплены весомыми аргументами и опираются на проверенный фактологический материал. Требуемые для занятий материалы (учебная литература, первоисточники, конспекты и проч.) в наличии. Практические вопросы решены с использованием необходимых первоисточников Представленные учебные задания, доклады соответствуют требованиям по содержанию и оформлению. Устный опрос и тестирование текущего контроля пройдены самостоятельно в установленное время.

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за зачет с оценкой – 30. Минимальное количество – 15 баллов (что соответствует оценке «удовлетворительно»).
2. При наборе менее 15 баллов – зачет с оценкой не сдан по причине недостаточного уровня знаний.
3. Зачет с оценкой выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и решение практического задания.
4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:
  - *1 балл*: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;
  - *2 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

– 3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

– 4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом студентом продемонстрировано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

– 5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

– 6 баллов: ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

– 7 баллов: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

– 8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;

– 9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– 10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

5. Решение практического задания оценивается следующим образом:

– 10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

– 9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

– 8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает верные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

– 7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпре-

тация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

– *6 баллов*: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– *5 баллов*: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– *4 балла*: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

– *3 балла*: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

– *2 балла*: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

– *1 балл*: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### ***Типовые вопросы для устного опроса***

1. Назовите потребности личности, удовлетворяемые в группе.
2. Назовите классификацию группы по признакам: организационности, формальности, длительности существования, цели существования, размеру группы, иерархии,
3. Дайте определение понятию "конформность".
4. Как вы понимаете, что такое "Статус в группе"?
5. Как вы понимаете, что такое "Роль в группе"?
6. Что такое "Групповые нормы и санкции"?
7. В чем различие между Руководителем и лидером?
8. Дайте характеристику общения в зависимости от стиля управления в организации.
9. Назовите достоинства и недостатки коллективного принятия решений.

6. Назовите факторы, когда эффективнее использовать единоличное решение.
7. Что такое "Тайм-менеджмент"?
8. Назовите причины сопротивления инновациям.
9. В чем заключается администраторская функция руководителя?
10. В чем заключается коммуникативно-регулирующая функция руководителя?
11. В чем заключается мотивационная и контролирующая функция руководителя?
12. Дайте психологическое определение понятия "общение".
13. Назовите основные виды общения.
14. Дайте определение понятию "народ".
15. Дайте определение понятию "нация".
16. Дайте определение понятию "толпа".
17. Как связаны между собой деятельность и общение в организации?
18. Дайте определение понятию системы организационного общения.
19. Назовите информационные потоки в системе организационного общения.
20. Назовите средства общения и дайте им характеристику.
21. Что такое внешняя речь?
22. Что такое внутренняя речь?
23. Чем характеризуется заражение в общении?
24. Чем характеризуется внушение в общении?
25. Чем характеризуется убеждение в общении?
26. Чем характеризуется подражание в общении?
27. Дайте определение понятию перцепция.
28. Чем характеризуется Перцептивная сторона общения?
29. Назовите и охарактеризуйте ошибки восприятия?
30. Что такое социальные стереотипы и приведите примеры?
31. Чем характеризуется Идентификация?
32. Чем характеризуется Эмпатия?
33. Что такое Предубеждения?
34. Чем характеризуется Установки?
35. Что такое Рефлексия?
36. Что такое Каузальная атрибуция?
37. Что такое Межличностная аттракция?
38. Дайте определение понятию "коммуникация"
39. Чем характеризуется Коммуникативная сторона общения?
40. Назовите основные компоненты структуры коммуникации.
41. Дайте характеристику барьерам непонимания: фонетическому, семантическому, стилистическому, логическому.
42. Назовите барьеры социально-культурного различия.
43. Назовите барьер отношения.
44. Как вы понимаете понятия Суггестия и контрсуггестия?

45. Объясните, как вы понимаете три вида контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание.
46. Чем характеризуется Интерактивная сторона общения?
47. Назовите суть анализа ситуаций в теории Э. Берна.
48. Назовите и охарактеризуйте Позиции в процессе общения.
49. Назовите суть Трансактного анализа.
50. Что такое Сценарии в теории Э. Берна?
51. Дайте определение понятию "Деловое общение"
52. Назовите цели и содержание делового общения.
53. Назовите принципы делового общения.
54. В чем состоит специфика партнерских отношений.
55. В чем состоит специфика регламентированности делового общения?
56. Дайте определение понятия конфликта.
57. Дайте определение понятия конфликтная ситуация.
58. Назовите функции конфликта.
59. Назовите причины производственных конфликтов.
60. Назовите структуру конфликта.
61. Назовите стадии конфликта.
62. Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации.
63. Назовите конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации.
64. Как вы понимаете понятие Этика?
65. Как вы понимаете понятие Мораль?
66. Дайте определение понятия Этикет.
67. Что включает в себя понятие Деловой этикет?
68. Дайте определение понятию Толерантность.
69. Дайте определение понятию ассертивность.
70. На чем основывается межкультурная коммуникация?

### ***Типовые темы для дискуссий***

1. Обзор зарубежного представления о толерантности.
2. Представление современной России по вопросам толерантности.
3. СМИ, интернет как источники формирования массовой культуры.
4. Массовая культура как источник формирования ценностей личности.
5. Источники формирования и укрепления ценностей личности.

### ***Типовые вопросы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой***

1. Назовите потребности личности, удовлетворяемые в группе.
2. Назовите классификацию группы по признакам: Организационности, формальности, длительности существования, цели существования, размеру группы, иерархии.
3. Дайте определение понятию "конформность"



4. Как вы понимаете, что такое "Статус в группе"?
5. Как вы понимаете, что такое "Роль в группе"?
6. Что такое "Групповые нормы и санкции"?
7. В чем различие между Руководителем и лидером?
8. Дайте характеристику общения в зависимости от стиля управления в организации.
9. Назовите достоинства и недостатки коллективного принятия решений.
10. Назовите факторы, когда эффективнее использовать единоличное решение.
11. Что такое "Тайм-менеджмент"?
12. Назовите причины сопротивления инновациям.
13. В чем заключается администраторская функция руководителя?
14. В чем заключается коммуникативно-регулирующая функция руководителя?
15. В чем заключается мотивационная и контролирующая функция руководителя?
16. Дайте психологическое определение понятия "общение".
17. Назовите основные виды общения.
18. Дайте определение понятию "народ".
19. Дайте определение понятию "нация".
20. Дайте определение понятию "толпа".
21. Как связаны между собой деятельность и общение в организации?
22. Дайте определение понятию системы организационного общения.
23. Назовите информационные потоки в системе организационного общения.
24. Назовите средства общения и дайте им характеристику.
25. Что такое внешняя речь?
26. Что такое внутренняя речь?
27. Чем характеризуется заражение в общении?
28. Чем характеризуется внушение в общении?
29. Чем характеризуется убеждение в общении?
30. Чем характеризуется подражание в общении?
31. Дайте определение понятию перцепция.
32. Чем характеризуется Перцептивная сторона общения?
33. Назовите и охарактеризуйте ошибки восприятия?
34. Что такое социальные стереотипы и приведите примеры?
35. Чем характеризуется Идентификация?
36. Чем характеризуется Эмпатия?
37. Что такое Предубеждения?
38. Чем характеризуется Установки?
39. Что такое Рефлексия?
40. Что такое Каузальная атрибуция?
41. Что такое Межличностная аттракция?
42. Дайте определение понятию "коммуникация"
43. Чем характеризуется Коммуникативная сторона общения?

44. Назовите основные компоненты структуры коммуникации.
45. Дайте характеристику барьерам непонимания: фонетическому, семантическому, стилистическому, логическому.
46. Назовите барьеры социально-культурного различия.
47. Назовите барьер отношения.
48. Как вы понимаете понятия Суггестия и контрсуггестия?
49. Объясните, как вы понимаете три вида контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание.
50. Чем характеризуется Интерактивная сторона общения?
51. Назовите суть анализа ситуаций в теории Э. Берна.
52. Назовите и охарактеризуйте Позиции в процессе общения.
53. Назовите суть Трансактного анализа.
54. Что такое Сценарии в теории Э. Берна?
55. Охарактеризуйте Ритуальное общение.
56. Охарактеризуйте Манипулятивное общение.
57. Назовите принципы гуманистического общения.
58. Дайте определение понятию "Деловое общение"
59. Назовите цели и содержание делового общения.
60. Назовите принципы делового общения.
61. В чем состоит специфика партнерских отношений.
62. В чем состоит специфика регламентированности делового общения?
63. Назовите основные этапы динамики социального взаимодействия людей.
64. Дайте определение понятию "Конгруэнция"
65. Назовите основные этапы делового общения
66. Назовите принципиальные различия деловой беседы, деловых переговоров, деловых совещаний и собраний, публичных выступлений, телефонных разговоров.
67. Назовите правила деловой переписки.
68. Назовите порядок ведения коммерческих переговоров.
69. Дайте определение понятию "спор", "дискуссия", "полемика".
70. Национальные и культурные традиции споров.
71. Назовите суть психологического убеждения.
72. Дайте определение понятия конфликта.
73. Дайте определение понятия конфликтная ситуация.
74. Назовите функции конфликта.
75. Назовите причины производственных конфликтов.
76. Назовите структуру конфликта.
77. Назовите стадии конфликта.
78. Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации.
79. Назовите конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации.
80. Как вы понимаете понятие Этика?

81. Как вы понимаете понятие Мораль?
82. Дайте определение понятия Этикет
83. Что включает в себя понятие Деловой этикет?
84. Дайте определение понятию Толерантность.
85. Дайте определение понятию ассертивность.
86. На чем основывается межкультурная коммуникация?

***Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой***

1. Вы сотрудник сервисной организации и у Вас возник вопрос о повышении уровня деловой коммуникации. Какие вы можете предложить использовать средства и способы?

2. Вы сотрудник службы сервисного обслуживания и недовольны процессом внутренней организации коммуникации. Что вы сможете порекомендовать по усовершенствованию процесса организации труда?

3. Вы сотрудник организации и у вас возник вопрос оценки эффективности взаимоотношений сотрудников. Какие вы выберете критерии оценки поведения? Обоснуйте свой выбор.

4. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации деловых коммуникаций Вашей организации. Как вы предложите распределить сотрудников для выполнения комплексной задачи по повышению эффективности коммуникаций, на разных этапах решения данного вопроса: сбор, обработка и преобразование, оперативная работа с информацией?

5. Вы сотрудник сервисной организации и столкнулись с недовольством обслуживания клиента, предъявляющего письменную претензию. Какими вы располагаете административными ресурсами для урегулирования данной конфликтной ситуации?

6. Вы руководитель сервисной организации и явились свидетелем конфликтной ситуации между иностранным клиентом и сотрудником вашей компании, послужившим поводом для конфликта между сотрудниками вашей компании. Как вы поступите для конструктивного урегулирования данной ситуации и дальнейшего предупреждения подобных ситуаций?

7. Вы сотрудник сервисной организации контроля качества процесса сервиса в Вашей организации. Как вы сможете его усовершенствовать, применяя умение выбора ресурсов и средств коммуникации в процессе организации процесса сервиса?

8. Вы руководитель сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг по причине неэффективности организации внутренних и внешних коммуникаций. Подскажите, какие действия вы предпримите для повышения эффективности деятельности компании?

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

Методика преподавания дисциплины характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах.

Лекция предназначена не только и не столько для сообщения какой-то информации, а, в первую очередь, для развития мышления обучающихся. Одним из способов, активизирующих мышление, является такое построение изложения учебного материала, когда обучающиеся слушают, запоминают и конспектируют излагаемый лектором учебный материал, и вместе с ним участвуют в решении проблем, задач, вопросов, в выявлении рассматриваемых явлений. Такой методический прием получил название проблемного изложения.

Практическое занятие проводится в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Главным содержанием этих занятий является практическая работа каждого студента, форма занятия – групповая, а основной метод, используемый на занятии – метод практической работы. Практическое занятие начинается, как правило, с формулирования его целевых установок. Понимание обучаемыми целей и задач занятия, его значения для специальной подготовки способствует повышению интереса к занятию и активизации работы по овладению учебным материалом. Вслед за этим производится краткое рассмотрение основных теоретических положений, которые являются исходными для работы обучающихся на данном занятии. Обычно это делается в форме опроса обучающихся, который служит также средством контроля за их самостоятельной работой. Обобщение вопросов теории может быть поручено также одному из обучающихся. В этом случае соответствующее задание дается заранее всей учебной группе, что служит дополнительным стимулом в самостоятельной работе. В заключении преподаватель дает оценку ответов обучающихся и приводит уточненную формулировку теоретических положений. Основную часть практического занятия составляет работа обучающихся по выполнению учебных заданий под руководством преподавателя. На практических занятиях благоприятные условия складываются для индивидуализации обучения. При проведении занятий преподаватель имеет возможность наблюдать за работой каждого обучающегося, изучать их индивидуальные особенности, своевременно оказывать помощь в решении возникающих затруднений. Наиболее успешно выполняющим задание преподаватель может дать дополнительные вопросы, а отстающим уделить больше внимания, как на занятии, так и во вне учебного времени. Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, выставлением оценок каж-

дому студенту и указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- изучение теоретического материала лекций;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к устному опросу;
- подготовку докладов;
- подготовку к дискуссии.

В ходе самостоятельной работы преподаватель обязан прививать обучаемым навыки применения современных вычислительных средств, справочников, таблиц и других вспомогательных материалов, добиваться необходимой точности и быстроты вычислений, оформления работ в соответствии с установленными требованиями.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 161000 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

« 12 » января 2017 года, протокол № 6 .

Разработчик:

  
Вакеев А.Б.  
*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика)*

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

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.  
*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)*

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.т.н., доцент  Далингер Я.М.  
*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)*

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

Программа с изменениями и (в соответствии с Приказом от 14 июля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры») рассмотрена и согласована на заседании Учебно-методического совета Университета от 30 августа 2017 г., протокол № 10.