

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

*Зеленцова* 2017 года

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Деловое общение персонала

Направление подготовки (специальность)  
**25.05.05 Эксплуатация воздушных судов и организация  
воздушного движения**

Направленность программы (специализация)  
**Организация технического обслуживания и ремонта  
воздушных судов**

Квалификация выпускника  
**инженер**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1. Цели освоения дисциплины (модуля)

Учебная дисциплина «Деловое общение персонала» способствует формированию системы знаний о коммуникации, структуре, функциях и средствах общения.

Целями освоения дисциплины «Деловое общение персонала» являются формирование у студентов теоретических основ и практических навыков осуществления коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; владения основными формами, принципами и формулами межличностного и делового общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, механизмах восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия, репрезентативных системах кодирования информации, о приёмах и методах убеждения, аргументации обсуждения профессиональные проблемы, отстаивания своей точки зрения, объяснения сущности явлений, событий, процессов, аргументированных ответы, выстраивания отношения в коллективе на основе норм культуры речевого поведения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, современной культурной картины мира и межкультурного взаимодействия, культуры мышления, навыков культурного диалога, основы речевой, логической культуры делового общения, особенности делового этикета, разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде, составления текста для устного или письменного изложения в зависимости от стиля речи, законы природы, общества и мышления и уметь оперировать этими знаниями в процессе профессиональной деятельности; оформления деловых писем, документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, умения организовать работу коллектива исполнителей
- сформировать у студентов способность и готовность пользоваться информацией, получаемой из глобальных компьютерных сетей, актуализировать имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и его реализации, способность проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности
- сформировать у студентов способность адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива
- сформировать у студентов понимание значимости своей будущей специальности, ответственного отношения к своей трудовой деятельности, предусматривая меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности.

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

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое общение персонала» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части профессионального цикла дисциплин (С1).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Психология и педагогика», «Социология».

Дисциплина «Деловое общение персонала» является обеспечивающей для следующих дисциплин основной образовательной программы: «Управление персоналом», «Управление производством», «Безопасность жизнедеятельности».

Дисциплина изучается на 1 курсе.

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

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, умением организовать работу коллектива исполнителей (ОК-8)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коммуникационный процесс в деловом общении; правила кооперации с коллегами, работы в коллективе, организации работы коллектива исполнителей</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила кооперации с коллегами, работы в коллективе, организовать работу коллектива исполнителей</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью и готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, умением организовать работу коллектива исполнителей</li> </ul>
способностью актуализировать имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>особенности различных форм делового общения</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила актуализации имеющихся знаний, умений и навыков при принятии решения и</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
его реализации (ОК-33)	его реализации <i>Владеть:</i> -способностью актуализировать имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и его реализации
способностью и готовностью к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива (ОК-39)	<i>Знать:</i> -правила работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива <i>Уметь:</i> -применять правила работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива <i>Владеть:</i> - способностью и готовностью к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива
способностью проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности (ОК-51)	<i>Знать:</i> законы этики как науки о морали <i>Уметь:</i> проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности <i>Владеть:</i> навыками ответственного подхода при проявлении инициативы, в том числе в ситуациях риска, принимая себя всю полноту ответственности

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Курс
		1
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:	4,3	4,3
лекции (Л)	2	2
практические занятия (ПЗ)	2	2
семинары (С)	-	-
лабораторные работы (ЛР)	-	-
курсовой проект (работа)	-	-

Самостоятельная работа студента	64	64
Промежуточная аттестация	4	4
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	3,7	3,7

## 5 Содержание дисциплины

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

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-8	ОК-33	ОК-39	ОК-51		
Тема 1. Общение как социально-психологический процесс	9,5	+	+	+	+	ВК, ИЛ, СРС	У
Тема 2. Средства общения	9,5	+	+	+	+	ИЛ, СРС	У, Д, Сщ
Тема 3. Структура общения	10	+	+	+	+	ИЛ, СРС, МРК	У, Д, Сщ
Тема 4. Сущность и особенности делового общения	9,5	+	+	+	+	МРК, СРС	У, Д, Сщ
Тема 5. Формы делового общения	9,5	+	+	+	+	МРК, СРС	У, Д, Сщ
Тема 6. Конфликты	10	+	+	+	+	ИЛ, МРК, СРС	У, Д, Сщ

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-8	ОК-33	ОК-39	ОК-51		
Тема 7. Этика делового общения	10	+	+	+	+	СРС	У, Д, Сщ
Итого по дисциплине	68						
Промежуточная аттестация	4						
Всего по дисциплине	72						

Сокращения: Л – лекция, ИЛ - интерактивная лекция, ПЗ -практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, Сщ -сообщение, Д – дискуссия, МРК – метод развивающейся кооперации

## 5.2 Темы ( разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	Всего часов
Тема 1. Общение как социально-психологический процесс	0,5	-	-	-	9	9,5
Тема 2. Средства общения	0,5	-	-	-	9	9,5
Тема 3. Структура общения	0,5	0,5	-	-	9	10
Тема 4. Сущность и особенности делового общения	-	0,5	-	-	9	9,5
Тема 5. Формы делового общения	-	0,5	-	-	9	9,5
Тема 6. Конфликты	0,5	0,5	-	-	9	10
Тема 7. Этика делового общения	-	-	-	-	10	10
Итого по дисциплине	2	2	-	-	64	68
Промежуточная аттестация						4
Всего по дисциплине						72

## 5.3 Содержание дисциплины

### **Тема 1. 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: групповые процессы, статус, роли, психология народа, психология толпы. Общение в организации. Система организационного общения. Групповые нормы и санкции. Регулятивные процессы в структуре профессиональной деятельности.

### **Тема 2. 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. Информация, получаемая из глобальных компьютерных сетей

### **Тема 3. 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 4. Сущность и особенности делового общения**

Деловое общение, цели и содержание. Принципы делового общения. Специфика партнерских отношений. Этапы делового общения: динамика социального взаимодействия людей: конгруэнция; установление контакта, ориентация, обсуждение, принятие решения, выход из контакта. Регламентированность делового общения. Ритуальное общение: социальное, межличностное. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления. Телефонные разговоры. Деловые письма. Средства информационной связи: электронная почта, соцсети. Коммерческие переговоры. Манипулятивное общение. Скрытые трансакции. Принципы гуманистического общения.

### **Тема 5. Формы делового общения**

Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления. Телефонные разговоры. Деловые письма. Средства информационной связи: электронная почта, соц.сети. Коммерческие переговоры. 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 6. 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 7. Этика делового общения**

Этика. Мораль. Этикет. Деловой этикет. Толерантность и асертивность. Национальные особенности общения. Религиозное воздействие. Влияние исторической судьбы. Этноэтикет. Коллективизм. Межкультурная коммуникация. Национальные стили ведения деловых переговоров. Гендерная специфика делового общения

## **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Тема 1	Практическое занятие № 1. «Распознавание лжи»	-
Тема 2	Практическое занятие № 2. «Техники активного слушания» «Типы вопросов. Правила задавания вопросов»	-
Тема 3	Практическое занятие № 3. «Прогнозирование поведения собеседника на основе невербальной информации»	0,5
Тема 4	Практическое занятие № 4. «Тактика ведения переговоров»	0,5
Тема 5	Практическое занятие № 5. «Парирование замечаний собеседника»	0,5
Тема 6	Практическое занятие № 6. «Противостояние агрессии и давлению со стороны клиента»	0,5
Тема 7	Практическое занятие № 7. «Национальные особенности невербального общения»	-
<b>Итого по дисциплине</b>		<b>2</b>



## 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Общение как социально-психологический процесс» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	9
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Средства общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	9
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	9
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и особенности делового общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	9
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Формы делового общения»</p>	9

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конфликты»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	9
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика делового общения»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	10
Итого по дисциплине		64

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1 Немов Р.С. **Психология** в 2 ч. часть 1, 2-е изд., пер. и доп. Учебник для академического бакалавриата / Р. С. Немов. - М. : Издательство Юрайт, 2017. — 243 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9196-3 (ч.1). — Режим доступа : <https://biblio-online.ru/viewer/F235E0B6-5FEA-4654-935C-40C1A96C56E2/psihologiya-v-2-ch-chast-1#page/2> свободный доступ (дата обращения 29.05.2017)

2 Поникарова И.Д. **Психология** [Текст]: конспект лекций / И.Д. Поникарова – СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. - 40 с. Количество экземпляров 30.

### б) дополнительная литература:

3 Коноваленко, В. А. **Основы интегрированных коммуникаций** : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, Н. Г. Швед. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 486 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3061-0. — Режим

доступа : [www.biblio-online.ru/book/C0827050-DA68-453C-9C80-0510D7AC498C](http://www.biblio-online.ru/book/C0827050-DA68-453C-9C80-0510D7AC498C) . свободный доступ (дата обращения 29.05.2017)

4 Преображенская А.В. **Социальная психология: Тексты лекций.** Реком. УМО [Текст] / А. В. Преображенская. - СПб. : ГУГА, 2016. - 130с. - ISBN 978-5-4334-0284-3. Количество экземпляров 30 экз.

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

5 Официальный сайт Факультета психологии МГУ им М.В. Ломоносова обширная подборка ссылок [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psy.msu.ru/links/> свободный доступ (дата обращения: 29.05.2017)

6 Soc.Lib.ru Материалы по социологии, психологии и управлению [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://soc.lib.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.05.2017)

7 Публикации на сайте ФЛОГИСТОН [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles> свободный доступ (дата обращения: 29.12.2017)

8 Stroedbookс.com Электронная библиотека различной направленности → психология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.storedbooks.com/psiholog> свободный доступ (дата обращения: 29.12.2017)

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

9 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.12.2017)

10 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.12.2017)

15 Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика. Социология. Менеджмент). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.12.2017)

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

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322);

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400);

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional, Microsoft Windows Office Standard 2007.

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Деловое общение персонала» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

**Интерактивные лекции** (4 часа) проводятся в нескольких вариантах:

Лекция с проблемными вопросами. Среди традиционных технологий используется, так называемая, «проблемная лекция». В начале такой лекции или в процессе изложения материала формулируется проблема, ключевой вопрос, поиском ответа на который занимаются лектор и обучающиеся в совместной мыслительной деятельности. В процессе поиска путём анализа противоречивой ситуации обучающиеся могут самостоятельно прийти к выводам, которые преподаватель сообщает в качестве новых знаний, приобретённых в совместной продуктивной деятельности. Лекции с проблемными вопросами применяются при изучении тем № 1,2,3,6.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Деловое общение персонала». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в

рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Деловое общение персонала» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки инженера по направлению подготовки специалиста по специализации «Организация технического обслуживания и ремонта воздушных судов».

Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины «Деловое общение персонала».

Интерактивными являются практические занятия в форме метода развивающейся кооперации (решение задач в группах с последующим обсуждением), которые проводятся по темам 3,4,5,6 в общем количестве 2 часа.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы, видеоматериалы.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие информационные технологии: электронный учебник, электронная периодика, технологии Internet, электронная почта, издательские системы (Microsoft Word), электронные таблицы (Microsoft Excel), технологии мультимедиа (PowerPoint).

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение персонала» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по

результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: устные опросы, задания и сообщения.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок). Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, подготовку сообщений по темам, выдаваемым на самостоятельную работу по темам дисциплины (п. 5.6).

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

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4).

Сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов изучения определенной учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления самостоятельно усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета на 1 курсе. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

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

Балльно-рейтинговая система 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**

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,3 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе интерактивной лекции – до 0,7 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается до 1,3 баллов. Сообщение – до 1,5 баллов. Устный опрос - до 1,5 баллов. Участие в дискуссии– до 1,5 баллов.

Дискуссия проводится в ходе лекции и практических занятий и охватывает материал как текущего, так и предыдущих занятий.

Участие в дискуссии оценивается путем прибавления баллов в том случае, если обучающийся:

- принимает активное участие в обсуждении;
- проявляет заинтересованность к мнениям других участников;
- формулирует аргументы в поддержку разных позиций;
- задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета и предполагает устный ответ студента по билетам на два вопроса из перечня (в п. 9.6 приводится примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации).

## **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

*Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология»:*

1. Чем характеризуется понятие "личность"?
2. Как происходит профессиональное самоопределение личности?
3. Как влияет межгрупповое общение на становление личности?
4. Что такое социальный статус личности?
5. Назовите социальные роли личности

*Вопросы входного контроля по дисциплине «Психология и педагогика»:*

1. Назовите компоненты структуры психики.
2. Назовите основные функции психики.
3. Назовите компоненты направленности личности.
4. Назовите основные категории педагогики.
- 5 Раскройте сущность процессов обучения и воспитания.

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

Этапы формирования компетенции	Показатели	Критерии
готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, умением организовать работу коллектива исполнителей (ОК-8)	<p><i>Знать:</i> - коммуникационный процесс в деловом общении; правила кооперации с коллегами, работы в коллективе, организации работы коллектива исполнителей</p> <p><i>Уметь:</i> -применять правила кооперации с коллегами, работы в коллективе, организовать работу коллектива исполнителей</p> <p><i>Владеть:</i> -способностью и готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, умением организовать работу коллектива исполнителей</p>	<p>Знание коммуникационных процессов в деловом общении; правил кооперации с коллегами, работы в коллективе, организации работы коллектива исполнителей</p> <p>Умение применять правила кооперации с коллегами, работы в коллективе, организовать работу коллектива исполнителей</p> <p>Владение способностью и готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, умением организовать работу коллектива исполнителей</p>
способностью актуализировать имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и его реализации (ОК-33)	<p><i>Знать:</i> особенности различных форм делового общения</p> <p><i>Уметь:</i> -применять правила актуализации имеющихся знаний, умений и навыков при</p>	<p>Знание особенности различных форм делового общения</p> <p>Умение применять правила актуализации имеющихся знаний, умений и навыков при</p>



Этапы формирования компетенции	Показатели	Критерии
	принятия решения и его реализации <i>Владеть:</i> -способностью актуализировать имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и его реализации	принятия решения и его реализации Владение способностью актуализировать имеющиеся знания, умения и навыки при принятии решения и его реализации
способностью и готовностью к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива (ОК-39)	<i>Знать:</i> -правила работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива <i>Уметь:</i> -применять правила работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива <i>Владеть:</i> - способностью и готовностью к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива	Знание правил работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива Умение применять правила работы в команде, адекватного эмоционального отклика на поведение и состояние членов коллектива Владение способностью и готовностью к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива
способностью проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности (ОК-51)	<i>Знать:</i> законы этики как науки о морали <i>Уметь:</i> проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности	Знание законов этики как науки о морали Умение проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, брать на себя всю полноту ответственности

Этапы формирования компетенции	Показатели	Критерии
	<i>Владеть:</i> навыками ответственного подхода при проявлении инициативы, в том числе в ситуациях риска, принимая себя всю полноту ответственности	Владение навыками ответственного подхода при проявлении инициативы, в том числе в ситуациях риска, принимая себя всю полноту ответственности

Максимальное количество баллов, полученных за зачет – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета или неявке по неуважительной причине на зачет зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет.

Зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса билета.

Ответы на вопросы билета 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 показано 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 ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, но требовались наводящие вопросы;

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;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

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

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

#### **Тема 1. Общение как социально-психологический процесс**

##### *Вопросы*

1. Дайте психологическое определение понятия "общение".
2. Назовите основные виды общения.
3. Дайте определение понятию "народ".
4. Дайте определение понятию "нация".
5. Дайте определение понятию "толпа".
6. Как связаны между собой деятельность и общение в организации?
7. Дайте определение понятию системы организационного общения.
8. Назовите информационные потоки в системе организационного общения.
9. Дайте определение понятия "регулятивные процессы".
10. Чем отличаются регулятивные процессы от других классов психических процессов?
11. В чем состоит психологическое своеобразие процесса принятия решения?
12. Как организованы регулятивные процессы в структуре профессиональной деятельности?
13. В чем состоит смысл целеобразования и какова роль цели как системообразующего фактора деятельности, в том числе в ситуации риска?

#### **Тема 2. Средства общения**

### *Вопросы*

14. Назовите средства общения и дайте им характеристику.
15. Что такое внешняя речь?
16. Что такое внутренняя речь?
17. Чем характеризуется заражение в общении?
18. Чем характеризуется внушение в общении?
19. Чем характеризуется убеждение в общении?
20. Чем характеризуется подражание в общении?

### **Тема 3. Структура общения**

#### *Вопросы*

21. Чем характеризуется Перцептивная сторона общения?
22. Что такое социальные стереотипы и приведите примеры?
23. Чем характеризуется Идентификация?
24. Чем характеризуется Эмпатия?
25. Что такое Предубеждения?
26. Чем характеризуется Установки?
27. Что такое Рефлексия?
28. Что такое Каузальная атрибуция?
29. Что такое Межличностная аттракция?
30. Назовите основные компоненты структуры коммуникации.
31. Дайте характеристику барьерам непонимания: фонетическому, семантическому, стилистическому, логическому.
32. Назовите барьеры социально-культурного различия.
33. Назовите барьер отношения.
34. Как вы понимаете понятия Суггестия и контрсуггестия?
35. Объясните, как вы понимаете три вида контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание.
36. Чем характеризуется Интерактивная сторона общения?
37. Назовите суть Трансактного анализа.
38. Что такое Сценарии в теории Э. Берна?
39. Охарактеризуйте Ритуальное общение.
40. Охарактеризуйте Манипулятивное общение.

### **Тема 4. Сущность и особенности делового общения**

#### *Вопросы*

41. Назовите принципы гуманистического общения.
42. Назовите цели и содержание делового общения.
43. Назовите принципы делового общения.
44. В чем состоит специфика партнерских отношений.
45. В чем состоит специфика регламентированности делового общения?

### **Тема 5. Формы делового общения**

#### *Вопросы*

46. Назовите принципиальные различия деловой беседы, деловых переговоров, деловых совещаний и собраний, публичных выступлений, телефонных разговоров.
47. Назовите правила деловой переписки.
48. Назовите порядок ведения коммерческих переговоров.
49. Дайте определение понятию "спор", "дискуссия", "полемика"

## **Тема 6. Конфликты**

### *Вопросы*

50. Дайте определение понятия конфликта.
51. Дайте определение понятия конфликтная ситуация.
52. Назовите функции конфликта.
53. Назовите причины производственных конфликтов.
54. Назовите структуру конфликта.
55. Назовите стадии конфликта.
56. Назовите стратегии поведения в конфликтной ситуации.
57. Назовите конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации.

## **Тема 7. Этика делового общения**

### *Вопросы*

58. Что включает в себя понятие Деловой этикет?
59. Дайте определение понятию Толерантность.
60. Дайте определение понятию ассертивность.
61. На чем основывается межкультурная коммуникация
62. Гендерная специфика делового общения.
63. Особенности мужского коммуникативного поведения.
64. Особенности женского коммуникативного поведения.

### **9.6.2 Примерный перечень сообщений по темам для самостоятельной подготовки**

1. Размер групп.
2. Теории лидерства: поведенческий подход, ситуативный подход.
3. Техники активного слушания.
4. Язык жестов.
5. Эмоциональная компетенция сотрудника
6. Индивидуально-психологические особенности сотрудника и их влияние на выполнение профессиональных функций.
7. Темперамент, характер и типы сотрудников компании.
8. Первое впечатление.
9. Поступки в общении.
10. Самоподача в общении.
11. Потребности клиента.

12. Агрессия клиента.
13. Риторика.
14. Ораторское искусство

### 9.6.3 Примерный перечень типовых заданий для дискуссий

1. Как вы относитесь к сообщениям, содержащим, на ваш взгляд, привлекательный контент, распространяемым в соц. сетях, просящих максимальную рассылку?

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

3. Как вы определите отношения преподавателя и студента? Какие отношения, на ваш взгляд будут способствовать повышению эффективности педагогического процесса?

4. Вы сотрудник организации и до вас дошли сведения, что большинство ваших коллег собираются принять участие в акции протеста городскому руководству. Ваши действия?

5. Вы руководитель подразделения организации и явились свидетелем инцидента 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?

6. Как вы считаете, что такое "Деловое общение персонала"?

### 9.6.4 Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Деловое общение персонала»

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?



## 10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая на 1 курсе к изучению дисциплины «Деловое общение персонала», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения темы № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Деловое общение персонала» (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 «Деловое общение персонала», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области психологии общения.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, психология обозначать символом  $\psi$ ). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые

потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

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

Интерактивные лекции проводятся в форме проблемных лекций. В ходе проблемной лекции преподаватель включает в процесс изложения материала серию проблемных вопросов (п. 9.6.3) Как правило, это сложные, ключевые для темы вопросы. Студенты приглашаются для размышлений и поиску ответов на них по мере их постановки. Типовая структура проблемной лекции включает: создание проблемной ситуации через постановку учебной проблемы; конкретизацию этой проблемы, выдвижение гипотез по ее решению; мысленный эксперимент по проверке выдвинутых гипотез; проверку сформулированных гипотез, подбор аргументов и фактов для их подтверждения; формулировку выводов; подведение к новым противоречиям или перспективам изучения последующего материала; вопросы для обратной связи, помогающие корректировать умственную деятельность студентов на лекции. В ходе проблемной лекции проводится дискуссия по актуальным вопросам.

Практические занятия по дисциплине «Деловое общение персонала» 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 применения методов и инструментов исследования психологических явлений, способов и средств решения психологических проблем.

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;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые

выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора.

На лекциях и практических занятиях используются IT-методы, описанные в п. 8.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для текущего контроля в п. 9.6.1);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6.2).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Деловое общение персонала». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Деловое общение персонала». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета на 1 курсе, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета по дисциплине «Деловое общение персонала» приведены в п. 9.6.4

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 162001 «Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения».

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

« 12 » января 2017 года, протокол № 6 .

Разработчики:

старший преподаватель

 Поникарова И.Д.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических наук и сервиса»:

д.э.н, доц.

 Кошелева Т.Н.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., доцент, с.н.с.

 Тарасов В.Н.

(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.

С изменениями и дополнениями от «20» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).