

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

2018 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**КУЛЬТУРА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБЩЕНИЯ**

Направление подготовки

**25.03.04 Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных  
судов**

Направленность программы (профиль)

**Организация и обеспечение транспортной безопасности**

Квалификация выпускника

**бакалавр**

Форма обучения:

**заочная**

Санкт-Петербург

2018

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Культура производственного общения» являются: формирование у студентов системного представления о специфике делового общения, об особенностях и свойствах производственного общения как особого вида человеческой деятельности, возможностях повышения эффективности делового общения на основе правильного и продуманного использования речи.

Задачами освоения дисциплины являются:

- дать студентам критерии оценки культуры производственных отношений;
- сформировать у студентов понимание значения культуры речи в деловом общении;
- ознакомить студентов с основными формами и методами работы по совершенствованию культуры производственного общения;
- способствовать овладению навыками подготовки и осуществления публичного выступления;
- научить студентов правильно оценивать и оформлять документы для организации делового общения;
- закрепить навыки организации и подготовки различных форм делового общения с использованием эффективных речевых стратегий.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к эксплуатационно-технологическому виду деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ООП ВПО**

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

Дисциплина «Культура производственного общения» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Введение в профессию», «Правоведение», «История гражданской авиации», «История Санкт-Петербурга».

Дисциплина «Культура производственного общения» является обеспечивающей для дисциплин: «Оперативное управление производственно-технологическим процессом», «Человеческий фактор в обеспечении транспортной безопасности».

Дисциплина изучается во 2 семестре.

## **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
Способность к восприятию, обобщению, анализу и синтезу информации, полученной из разных источников, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-3);	<p>Знать: основные критерии оценки деловой культуры специалиста;</p> <p>Уметь: ставить цели и выбирать пути ее достижения;</p> <p>Владеть: Способностью к восприятию, обобщению, анализу и синтезу информации, полученной из разных источников</p>
Готовность к конструктивному и бесконфликтному общению (ОК-34);	<p>Знать: формы и законы мышления</p> <p>Уметь: планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов анализа информации;</p> <p>Владеть: культурой мышления, целостным системным мышлением, широким кругозором</p>
Способность к письменной и устной коммуникации на государственном языке (ОК-35);	<p>Знать: характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами речевого общения;</p> <p>Уметь: выявлять значение, смысловое содержание в услышанном, увиденном и прочитанном</p> <p>Владеть: способностью формулировать понятия и суждения, индуктивные и дедуктивные умозаключения</p>
Готовностью к самостоятельной индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках своей профессиональной компетенции (ПК-2);	<p>Знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;</p> <p>Уметь: понимать и вести монологическую и диалогическую речь на общие темы в течение определенного времени</p> <p>Владеть: наиболее употребительной (базовой) грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для профессиональной речи</p>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		2-ой
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа, всего	36	36
лекции	18	18
практические занятия	18	18
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа студента	27	27
Промежуточная аттестация	8,7	8,7
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	8,4	8,4

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем – разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Разделы, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК -3	Ок -34	ОК-35	ПК-2		
Тема 1 Общение (коммуникация) как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной среде. Производственное общение как вид деловых коммуникаций.	9	+			+	Л ПЗ СРС	ВК У
Тема 2 Вербальная коммуникация в деловом общении. Речь в межличностном и социальном общении.	8		+	+	+	Л ПЗ СРС	У Д

Разделы, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК -3	Ок -34	ОК-35	ПК-2		
Коммуникативные качества речи							
Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации	9	+	+			Л ПЗ СРС	У Д
Тема 4 Коммуникативные барьеры в деловом общении. Преодоление причин неэффективного делового общения	8	+	+	+		Л ПЗ СРС	У Д
Тема 5 Культура производственных отношений. Этические аспекты деловых отношений. Деловое общение и его основные формы.	12	+		+	+	Л ПЗ СРС	У Д
Тема 6 Культура в письменном деловом общении	10		+			Л СРС	У Д
Тема 7 Убеждение в деловой коммуникации. Споры. Дискуссия, полемика. Критика в деловой коммуникации.	8	+			+	Л ПЗ СРС	У Д
Промежуточная аттестация	8,7						
Итого по дисциплине	72						

Сокращения: Л – лекция, С – семинар, ПЗ – практическое задание, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, Д - доклад

## 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	С/КР	СРС	Всего часов
Тема 1.	4	2	-	-	3	9

Наименование раздела, темы дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	С/КР	СРС	Всего часов
Общение (коммуникация) как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной среде Производственное общение как вид деловых коммуникаций						
Тема 2. Вербальная коммуникация. Речь в межличностном и социальном общении. Коммуникативные качества речи	2	2	-	-	4	8
Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации	2	2	-	-	5	9
Тема 4. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Преодоление причин неэффективного делового общения.	2	2	-	-	4	8
Тема 5. Культура производственных отношений. Этические аспекты деловых отношений. Деловое общение и его основные формы	4	4	-	-	4	12
Тема 6. Культура в письменном деловом общении	2	4	-	-	4	10
Тема 7. Убеждение в деловой коммуникации. Споры. Дискуссия, полемика. Критика в деловой коммуникации.	2	2	-	-	4	8
Итого за семестр	18	18	-	-	27	63
Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-	8,7
Итого по дисциплине						72

### 5.3 Содержание разделов дисциплины

**Тема 1 Общение (коммуникация) как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной среде**

Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы. Виды коммуникаций. Характеристика производственного общения. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки.

## **Тема 2 Вербальная коммуникация. Речь в межличностном и социальном общении. Коммуникативные качества речи**

Речевая коммуникация как единство информативной и коммуникативной сторон речевой деятельности. Речевой акт как элементарная единица речевого общения. Речевое поведение как способ использования языка в различных ситуациях. Структура речевой коммуникации. Основные коммуникативные качества речи Особенности речи в межличностном общении. Особенности речи в сфере делового общения. Стратегия и тактика речевого общения. Речь как средство утверждения социального статуса. Этические аспекты речевого поведения. Основные компоненты культуры речевого общения и мастерство публичного выступления. Правила подготовки и произнесения речи.

## **Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации**

Средства невербальной коммуникации. Язык жестов. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов. Деловой этикет. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Использование этикета в целях успешной самопрезентации. Габитарный имидж и деловая репутация. Оформление и использование визитных карточек. Телефонный этикет. Речевой этикет и имидж делового человека. Правила приветствия, обращения и представления

## **Тема 4 Коммуникативные барьеры в деловом общении. Преодоление причин неэффективного делового общения**

Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Значение слушания в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации.

## **Тема 5 Культура производственного общения. Этические аспекты деловых отношений. Деловое общение и его основные формы**

Понятие культуры производственного общения. Этические аспекты деловых отношений Основные формы делового общения и его особенности. Цели и задачи деловых бесед. Виды деловых бесед. Структура построения деловой беседы. Речевые стратегии проведения деловой беседы. Деловое совещание как форма организованного и целенаправленного взаимодействия.

Виды совещаний и особенности их подготовки и проведения. Основные этапы подготовки и проведения деловых переговоров. Речевые коммуникации в деловых переговорах. Международный бизнес как форма межкультурной коммуникации. Установление и поддержание деловых контактов.

Деловой протокол: назначение встречи, приветствие и знакомство, формальности, коммуникационные стили. Роль культурных различий в переговорах с зарубежными партнерами. Ведение деловых переговоров: культурная обусловленность различных стратегий.

### **Тема 6 Культура в письменном деловом общении**

Понятие документа. Официально-деловой стиль речи как основа письменного делового общения. Виды документов и их роль в производственном общении.

### **Тема 7 Убеждение в деловой коммуникации.**

Речевые коммуникации в конфликтных условиях.

Споры. Дискуссия, полемика. Критика в деловой коммуникации. Этика деловых отношений. Поведение в государственном и общественном учреждении

## **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие № 1 Общение (коммуникация) как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной среде	2
2	Практическое занятие № 2 Вербальная коммуникация. Речь в межличностном и социальном общении. Коммуникативные качества речи	2
3	Практическое занятие № 3 Невербальные средства в деловой коммуникации	2
4	Практическое занятие № 4 Коммуникативные барьеры в деловом общении. Преодоление причин неэффективного делового общения	2
5	Практическое занятие № 5 Деловая коммуникация. Деловое общение и его основные формы	4
6	Практическое занятие №6 Культура в письменном деловом общении	4
7	Практическое занятие №7 Убеждение в деловой	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	коммуникации. Споры. Дискуссия, полемика	
Итого по дисциплине		18

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1 Работа с основной и дополнительной литературой [1, 2, 3, 4, 5] 2 Составление развёрнутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия [1, 2, 3,] 3 Подготовка к выступлениям на семинарах с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями.	3
2	1 Работа с основной и дополнительной литературой [1, 2, 3, 4, 6,9]. 2 Составление развёрнутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия [1, 2, 3, 4,6]. 3 Подготовка к выступлениям на семинарах с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями.	4
3	1 Работа с основной и дополнительной литературой [1, 3, 4, 5, 8, 9]. 2 Составление развёрнутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия [1, 3, 4, 5, 8, 9]. 3 Подготовка к выступлениям на семинарах с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр.	4
4	1 Работа с основной и дополнительной литературой [1, 3, 4, 5 8, 9]. 2 Составление развёрнутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия [1, 3, 4, 5, 8, 9]. 3 Подготовка к выступлениям на семинарах с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр.	4
5	1 Работа с основной и дополнительной литературой [1, 2, 3, 4, 5]. 2 Составление развёрнутого плана-конспекта по основным	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	вопросам семинарского занятия [1, 2, 3, 4, 5]. 3 Подготовка к выступлениям на семинарах с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями	
6	1 Работа с основной и дополнительной литературой [1, 2, 3, 4, 5, 7,8,9]. 2 Составление развёрнутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия [1, 2, 3, 4, 7]. 3 Подготовка к выступлениям на семинарах с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями	4
7	1 Работа с основной и дополнительной литературой [1, 2, 3, 4, 5]. 2 Составление развёрнутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия [1, 2, 3, 4, 7]. 3 Подготовка к выступлениям на семинарах с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями	4.
Итого по дисциплине		27

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

а) основная литература:

1. Руденко А.М. **Деловые коммуникации. Учебник для вузов.** [Текст]: Ростов-на-Дону, Феникс, 2013г.-350с. ISBN- 978-5-2222-1472-5(15)
2. Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров. Под.ред.В.П. Ратникова: М., Юрайт, 2012г. – 527 с. ISBN – 978 -5-9916-3685-89. Количество экземпляров: 15.
3. Кузнецов И.Н. **Деловое общение: Учеб. пособ. для бакалавров.** Реком УМО [Текст] / И. Н. Кузнецов. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 335с.ISBN978-5-222-22496-0. Количество экземпляров: 15.
4. Спивак Д.А. **Деловые коммуникации. Теория и практика:** М., Изд-во Юрайт.2012г.- 450с. ISBN 978-5-9916-3684-1. Количество экземпляров: 15.

б) дополнительная литература:

5. Борисова Е. А. **Эффективные коммуникации в бизнесе** /Борисова Елена Анатольевна. – СПб.: Питер, 2005 - 208с. - ISBN 5-469-00166-0. Количество экземпляров: 10.
6. Бронштейн М. **Эффективное общение для «чайников».** – М., Диалектика, Вильямс 2008.-336с. ISBN 5-8459-0650-4. Количество экземпляров: 5.

7. Лейхифф Дж. М. **Бизнес-коммуникации** [Текст]: Стратегия и навыки / Д. М. Лейхифф, Д. М. Пенроуз ; пер.: Е. Бугаев, Т. Виноградов. - СПб.-М. : Питер, 2001. - 686 с. : ил. - (Теория и практика менеджмента). - ISBN 5-272-00233-4. Количество экземпляров: 10.

8. **Русский язык и культура речи: программа и методические указания по изучению разделов курса.** Для студ. всех специальностей [Текст] /Щербина И.А.,сост.- СПб.: ГУГА, 2011. – 113с. Количество экземпляров: 15.

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

9. Универсальная библиотека онлайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный (дата обращения: 29.05.2018).

10. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.elibrary.ru> свободный (дата обращения: 29.05.2018).

11. Библиотека «Гумер». – Режим доступа: <http://www.gumer.info> (дата обращения: 29.05.2018).

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

12. Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 29.05.2018).

13. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://e.lanbook.com/>. (дата обращения: 29.05.2018).

14 Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт» [Электронный ресурс] – <https://biblio-online.ru/> (дата обращения: 29.05.2018).

15. Образовательный портал «Науки-онлайн». – Режим доступа: <http://www.nauki-online.ru> (дата обращения: 29.05.2018).

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

1. Иллюстративный материал к лекциям (видео-презентации, кинофильмы DVD);

2. Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУ ГА.

3. Аудитория с проектором и доступом в интернет (ауд. № 321,306).

## **8 Образовательные технологии**

В процессе преподавания дисциплины Деловые коммуникации используются классические формы и методы обучения: лекции,

практические занятия (семинары), практические задания, самостоятельная работа студентов.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив деловых коммуникаций 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.

Семинары (практические занятия) по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий (семинаров) – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки. Семинар предназначен для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий.

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.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов (обучающихся) и оказания им помощи в освоении учебного материала. Консультации проводятся регулярно не менее двух раз в неделю в часы, свободные от учебных занятий, и носят в основном индивидуальный характер. На консультациях повторно рассматриваются вопросы, на которых базируется изучаемая дисциплина, и которые по

результатам входного и текущего контроля не достаточно усвоены обучающимися.

## **9 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

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

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

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, пятиминутные тесты и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии 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.

Пятиминутный тест проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущей лекции.

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 2 семестре.

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 дифференцированного зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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

## **9 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 экзамена.

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, доклады по темам дисциплины. 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. В качестве самостоятельной работы студенту выдаются темы для докладов для использования на практических занятиях. Доклад предназначен для развития способности к восприятию, анализу, критическому осмыслению, систематизации информации из области профессиональной деятельности и отработки навыков грамотного и логичного изложения материала.

Примерный перечень тем докладов по разделам дисциплины (самостоятельная работа)

Номер темы дисциплины	Примерная тематика докладов
Тема 1. Общение (коммуникация) как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной среде	Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения
	Коммуникативный процесс и его элементы..
	Виды коммуникаций. Характеристика делового общения.
Тема 2. Вербальная коммуникация. Речь в межличностном и социальном общении. Коммуникативные качества речи.	Речевая коммуникация как единство информативной и коммуникативной сторон речевой деятельности.
	Речевое поведение как способ использования языка в различных ситуациях.
	Основные коммуникативные качества речи. Особенности речи в межличностном общении.
	Основные компоненты культуры речевого общения и мастерство публичного выступления. Правила подготовки и произнесения речи
Тема 3. Невербальные	Средства невербальной коммуникации. Язык жестов..
	Организация пространственной среды в деловой

Номер темы дисциплины	Примерная тематика докладов
средства в деловой коммуникации	коммуникации.
	Визуальные средства в коммуникативном процессе. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов
	Деловой этикет. Понятие габитарного имиджа. Психологические характеристики личности.
	Коммуникативные роли. Использование этикета в целях успешной самопрезентации
	Речевой этикет и имидж делового человека. Правила приветствия, обращения и представления.
Тема 4. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Преодоление причин неэффективного делового общения.	Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры
	Социальные и культурные барьеры
	Умение слушать. Значение слушания в деловом общении.
	Вопросы и их роль в деловой коммуникации
	Способы преодоления причин неэффективного делового общения.
Тема 5. Культура производственного общения. Этические аспекты деловых отношений. Деловое общение и его основные формы	Понятие деловой коммуникации. Производственные отношения как вид деловых коммуникаций
	Основные формы делового общения и его особенности.
	Цели и задачи деловых бесед. Виды деловых бесед. Структура построения деловой беседы. Речевые стратегии проведения деловой беседы
	Деловое совещание как форма организованного и целенаправленного взаимодействия. Виды совещаний и особенности их подготовки и проведения.
	Основные этапы подготовки и проведения деловых переговоров. Речевые коммуникации в деловых переговорах
Тема 6. Культура в письменном деловом общении	Официально-деловой стиль речи как основа письменного делового общения.
	Виды документов и их роль в деловом общении.
	Деловой протокол: назначение встречи, приветствие и

Номер темы дисциплины	Примерная тематика докладов
	знакомство, формальности, коммуникационные стили.
	Деловые письма
	Деловое общение в сети Интернет
Тема 7. Убеждение в деловой коммуникации.	Речевые коммуникации в конфликтных условиях
	Виды споров и правила их проведения.
	Критика в деловой коммуникации.
	Этика деловых отношений
	Критерии оценки культуры производственных отношений

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.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления уровня освоения материала по отдельным разделам 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, участие в НИРС. Основным документом, регламентирующим порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по балльно-рейтинговой системе является: «Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в СПбГУГА».

- устный ответ на экзамене по билетам на теоретические и практические вопросы из перечня. Основным документом, регламентирующим порядок организации экзамена является: «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов СПбГУГА ...».

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета во 2 семестре.

Зачет - промежуточный контроль, оценивающий уровень освоения компетенций после изучения дисциплины



К моменту сдачи зачета должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

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

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Прим.
	минимальное значение	максимальное значение		
Обязательные виды занятий				
<i>Аудиторные занятия</i>				
Лекция № 1	3	5	1	
Семинар № 1	3	5	2	
Лекция № 2	3	5	3	
семинар № 2	3	5	4	
Лекция № 3	3	5	5	
семинар № 3	3	5	6	
Лекция № 4	3	5	7	
Семинар № 4	3	5	8	
Лекция № 5	3	5	9	
Семинар № 5	3	5	10	
Лекция № 6	3	5	11	
Семинар №6	3	5	12	
Лекция №7	3	5	13	
Семинар №7	3	5	14	
Посещение занятий	8	5		
Итого по обязательным видам занятий	50	75		
зачет	15	25		
Итого по дисциплине	65	100		
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)				

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Прим.
	минимальное значение	максимальное значение		
<i>Научные публикации по теме дисциплины</i>		10		
<i>Участие в конференциях по теме дисциплины</i>		10		
<i>Участие в предметной олимпиаде</i>				
<i>Прочее</i>				
Итого дополнительно премиальных баллов		20		
Всего по дисциплине (для рейтинга)		120		
зачет	65	120		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по 5-ти балльной «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по 5-ти балльной «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
70÷89	4 – «хорошо»			
60÷69	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

В процессе преподавания дисциплины «Культура производственного общения» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- заслушивание и оценка докладов и выступлений по вопросам тем семинарских занятий;
- проведение аудиторных письменных работ;
- тестирование.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета.

Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся в ГУГА являются: Устав СПбГУГА, учебная программа по соответствующему направлению подготовки бакалавров, Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в ГУГА.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной итоговой аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний согласно графику преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на проверку различного рода письменных работ, проведение консультаций и пр.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- выступление с докладами;
- оценка письменных заданий (аудиторных работ);
- оценка прохождения теста.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Культура производственных отношений» предусмотрен Зачет. Для допуска к нему необходимо предоставить все письменные работы, выполняемые в течение семестра.

Зачет проводится в форме устного ответа на 2 вопроса из приведенного ниже (9.6) списка.

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

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

Введение в профессию

1. Дайте понятие « акт незаконного вмешательства».
2. Дайте понятие «категорирование объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств».
3. Дайте понятие «компетентные органы в области обеспечения транспортной безопасности».
4. Дайте понятие «объекты транспортной инфраструктуры». Дайте понятие «обеспечение транспортной безопасности».

### Правоведение

1. Теории происхождения государства
2. Сущность государства. Механизм государства.
3. Формы государства.
4. Правовое государство.
5. Государство и гражданское общество.

### История гражданской авиации

1. Проект самолета А.Ф. Можайского.
2. Вклад Н.Е. Жуковского в становлении авиации России.
3. Состояние авиационного производства и самолетного парка России в 1914 – 1917 гг.
4. Выделение гражданской авиации в самостоятельную отрасль народного хозяйства.
5. Первые регулярные авиалинии в истории отечественной ГА.

### История Санкт-Петербурга

1. Основание Санкт-Петербурга при Петре I.
2. Доменико Трезини – первый архитектор Петербурга.
3. Творчество Б.Ф. Растрелли и создание архитектурных памятников в стиле барокко.
4. Ансамблевая застройка улиц и площадей в первой четверти XIX в. Архитектор К. И. Росси. Завершение к середине XIX в. Ансамблей центральных площадей и улиц.
5. Переход от классицизма к эклектике. Утверждение эклектики во второй половине XIX в. Деятельность архитекторов А. И. Штакеншнейдера, Н. Е. Ефимова, Г. А. Боссе, В. А. Шретера и других.

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

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
--	--------------------------------	--	--	-------

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
Владением культурой мышления, знать его общие законы	<p>Знать: формы и законы мышления</p> <p>Уметь: планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов анализа информации;</p> <p>Владеть: культурой мышления, целостным системным мышлением, широким кругозором</p>	<p><b>Базовый уровень:</b> имеет представление о формах и законах мышления</p>	<p><b>Высокий:</b> Умеет планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов анализа информации</p> <p><b>Профессиональный</b> Владеет культурой мышления, целостным системным мышлением, широким кругозором</p>	<p>Знания обучающихся оцениваются по двухбалльной системе с выставлением обучающимся итоговой оценки «зачтено», либо «не зачтено». Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае: полного и правильного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов; самостоятельной подготовки обучающегося к ответу в установленные для этого</p>

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
Способностью формулировать понятия и суждения, индуктивные и дедуктивные умозаключения, выявлять значение, смысловое содержание в услышанном, увиденном и прочитанном (ОК-2);	Знать: характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами речевого общения;	<b>Базовый</b> Имеет представление о характерных способах и приемах отбора языкового материала в	<b>Высокий</b> Умеет выявлять значение, смысловое содержание в услышанном, увиденном и прочитанном <b>Профессиональный</b>	сроки, исключая использование нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя; приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
<p>Способностью к восприятию, обобщению, анализу и синтезу информации, полученной из разных источников, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-3);</p> <p>Умением логически</p>	<p>Уметь: выявлять значение, смысловое содержание в услышанном, увиденном и прочитанном</p> <p>Владеть: способностью формулировать понятия и суждения, индуктивные и дедуктивные умозаключения</p> <p>Знать: основные критерии оценки деловой культуры специалиста;</p> <p>Уметь: ставить цели и выбирать пути ее достижения;</p> <p>Владеть:</p>	<p>соответствии с различными видами речевого общения;</p> <p><b>Базовый:</b> имеет представление о основных критерии оценки деловой культуры специалиста</p>	<p>Владеет способностью формулировать понятия и суждения, индуктивные и дедуктивные умозаключения</p> <p><b>Высокий</b> Умеет ставить цели и выбирать пути ее достижения;</p> <p><b>Профессиональный</b> Владеет способностью к восприятию, обобщению, анализу и синтезу</p>	<p>освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам; лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.</p> <p>Оценка «зачтено» может быть выставлена также при соблюдении вышеперечисленных требований в основном, без существенных ошибок и пробелов при изложении обучающимся учебного материала. Оценка «не</p>

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
<p>верно, аргументированно и ясно строить и письменную речь, владением навыками риторики, ведения спора, дискуссии и полемики (ОК-4);</p> <p>Способностью использовать на практике основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при</p>	<p>Способностью к восприятию, обобщению, анализу и синтезу информации, полученной из разных источников</p> <p>Знать: основные принципы и формы делового общения;</p> <p>Уметь: понимать и вести монологическую и</p>	<p><b>Базовый</b> Знает основные принципы и формы делового общения и делового этикета</p>	<p>информации, полученной из разных источников</p> <p><b>Высокий</b> Умеет понимать и вести монологическую и диалогическую речь на общие темы в течение определенного времени</p> <p><b>Профессиона</b></p>	<p>зачтено» при приеме зачета выставляется в случаях: отказа обучающегося от ответа на вопросы с указанием, либо без указания причин; невозможности изложения обучающимся учебного материала по одному или всем вопросам; допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по одному или всем вопросам; невладения обучающимся понятийно-</p>



Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
<p>решении социальных и профессиональных задач (ОК 13)</p> <p>Способностью и готовностью осуществлять свою деятельность в различных сферах общественной жизни с учетом принятых в обществе моральных и правовых норм (ОК-17);</p>	<p>диалогическую речь на общие темы в течение определенного времени</p> <p>Владеть: навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений</p> <p>Знать: основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук</p> <p>Уметь: использовать на практике</p>	<p><b>Базовый</b> имеет представление об основных положениях и методах социальных, гуманитарных и экономических наук</p>	<p><b>Высокий</b></p> <p>Владеет навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений</p>	<p>категориальным аппаратом; невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.</p> <p>Любой из указанных недостатков может служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено». Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случаях: необходимости конкретизации и информации по вопросам с целью</p>

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
Способностью уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия (ОК-23);	<p>основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками критического восприятия информации, письменного аргументирования изложения собственной точки зрения;</p> <p><b>Знать:</b> Правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности;</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать и оценивать речевое поведение в процессе деловых</p>	<b>Базовый:</b> имеет представление о правовых и этических нормах в сфере профессиональной деятельности	<p><b>Высокий:</b> Умеет использовать на практике основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук</p> <p><b>Профессиональный:</b> владеет навыками критического восприятия информации, письменного аргументирования изложения собственной точки зрения;</p>	<p>проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам; необходимости проверки знаний отвечающего по основным темам и проблемам дисциплины при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.</p>

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
<p>Готовностью к самостоятельной индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках своей профессиональной компетенции (ПК-2);</p>	<p>коммуникаций ;            Владеть: навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений</p> <p>Знать: основные принципы и национальные особенности этики делового общения;            Уметь: анализировать и оценивать социальную информацию            Владеть :</p>	<p><b>Базовый:</b>            знает основные принципы и национальные особенности этики делового общения;</p>	<p><b>Высокий:</b></p>	

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
	<p>способностью уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия</p> <p style="text-align: center;">;</p>		<p>Умеет анализировать и оценивать речевое поведение в процессе деловых коммуникаций</p> <p><b>Профессиональный:</b></p> <p>Владеет навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений</p>	

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
	<p>Знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций</p> <p>;</p> <p>Уметь: понимать и вести монологическую и диалогическую речь на общие темы в течение определенного времени</p> <p>Владеть: наиболее употребительной (базовой) грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для профессиональной речи;</p>	<p><b>Базовый</b></p> <p>знает основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций</p>	<p><b>Высокий:</b></p> <p>умеет анализировать и оценивать социальную информацию</p> <p><b>Профессиональный:</b></p> <p>владеет способностью уважительно и</p>	

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
			<p>бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия</p> <p><b>Высокий</b> умеет понимать и вести монологическую и диалогическую речь на общие темы в течение определенного времени</p> <p><b>Профессиональный</b> владеет наиболее употребительной (базовой) грамматикой и основными грамматически</p>	

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели (на что направлена (в чем выражается) определенная способность)	Критерии (как (чем) оценивается способность)	Шкалы
			ми явлениями, характерными для профессиональной речи;	

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

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

#### Тема 1

1. Понятие общения.
2. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.
4. Виды коммуникаций. Характеристика делового общения.
5. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки.

#### Тема 2

1. Речевая коммуникация как единство информативной и коммуникативной сторон речевой деятельности.
2. Речевой акт как элементарная единица речевого общения Структура речевой коммуникации.
3. Речевое поведение как способ использования языка в различных ситуациях.
4. Основные коммуникативные качества речи. Особенности речи в межличностном общении.
5. Особенности речи в сфере делового общения. Стратегия и тактика речевого общения.
6. Речь как средство утверждения социального статуса. Этические аспекты речевого поведения.
8. Основные компоненты культуры речевого общения и мастерство публичного выступления. Правила подготовки и произнесения речи.

9. Речевые коммуникации в конфликтных условиях.

### Тема 3

1. Средства невербальной коммуникации. Язык жестов.

2. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

3. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.

4. Деловой этикет. Понятие габитарного имиджа. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Использование этикета в целях успешной самопрезентации.

5. Габитарный имидж и деловая репутация. Этика деловых отношений. Поведение в государственном и общественном учреждении. Оформление и использование визитных карточек.

6. Телефонный этикет.

7. Речевой этикет и имидж делового человека. Правила приветствия, обращения и представления

### Тема 4

1. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры

2. Социальные и культурные барьеры.

3. Значение слушания в деловом общении.

4. Вопросы в деловой коммуникации

### Тема 5

1. Понятие деловой коммуникации. Производственные отношения как вид деловых коммуникаций

2. Основные формы делового общения и его особенности.

3. Цели и задачи деловых бесед. Виды деловых бесед. Структура построения деловой беседы. Речевые стратегии проведения деловой беседы.

4. Деловое совещание как форма организованного и целенаправленного взаимодействия. Виды совещаний и особенности их подготовки и проведения.

5. Основные этапы подготовки и проведения деловых переговоров. Речевые коммуникации в деловых переговорах. Международный бизнес как форма межкультурной коммуникации. Установление и поддержание деловых контактов.

6. Деловой протокол: назначение встречи, приветствие и знакомство, формальности, коммуникационные стили. Роль культурных различий в переговорах с зарубежными партнерами.

### Тема 6

1. Понятие документа.



2. Официально-деловой стиль речи как основа письменного делового общения. 3. Виды документов и их роль в деловом общении.

#### Тема 7

1. Убеждение в деловой коммуникации.
2. Речевые коммуникации в конфликтных условиях
3. Виды споров и правила их проведения.
4. Критика в деловой коммуникации.
5. Этика деловых отношений.
6. Поведение в государственном и общественном учреждении
7. Критерии оценки культуры производственных отношений.

### **9.6.2 Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточного контроля по дисциплине**

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристика культуры производственного общения.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
7. KISS-принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Кратность и ясность изложения.
8. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
9. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
10. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
11. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
12. Значение слушания в деловом общении.
13. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
14. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
15. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Практика организации и проведения.
16. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.
17. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

18. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
19. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
20. Психологические характеристики личности.
21. Коммуникативные роли.
22. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
23. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
24. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
25. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
26. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
27. Парирование замечаний работников.
28. Психологические приемы влияния на партнёра.
29. Деловой разговор по телефону.
30. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.
31. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.
32. Подбор материала. План речи. Подготовка речи - конспект.
33. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
34. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
35. Составление резюме.
36. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание.
37. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
38. Техника нейтрализация замечаний. Compliments в деловом общении.

## **10 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

При чтении лекций рекомендуется: ознакомить студентов с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами; дать краткое (по существу) изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины; раскрыть особенно сложные, актуальные вопросы, существенные положения, осветить дискуссионные проблемы; определить перспективные направления научного знания в данной области социально-экономической и управленческой деятельности.

Темы лекций и практических заданий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины, вопросы для обсуждения, рассмотреть и проанализировать практические ситуации, примеры, проблемы и т. п. В начале каждого практического занятия (или задания) преподаватель кратко доводит до обучающихся его цель и задачи и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

После проведения любого вида занятия студентам выдаются задания на самостоятельную работу. Выдаваемые задания являются частью учебного материала, который студенты должны освоить за время изучения дисциплины.

При изучении тем данной дисциплины обучающимся необходимо: ознакомиться с изложенным теоретическим материалом; акцентировать внимание на основных понятиях каждой конкретной темы; пройти тестирование (входной и текущий контроль); выполнить задания на самостоятельную работу; подготовиться к сдаче зачета.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 25.03.04 «Эксплуатация аэропортов и обеспечение полетов воздушных судов».

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры № 1 «философии и социальных коммуникаций», протокол № 6 от «30» 01 2018 г.

Разработчики:

к.ф.н.,  Щербина И.А.

Заведующий кафедрой № 1 «Философии и социальных коммуникаций»:

к.ф.н., профессор  Майор М.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор  Балясников В.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «14» 02 2018 года, протокол № 5.