

**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  
2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Культура производственного общения**

Направление подготовки  
**23.03.01 Технология транспортных процессов**

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

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2019

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

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

- формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических и конфессиональных различий;
- формирование у студентов умений и навыков выполнения работ по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- сформировать у студентов знания теоретических основ, практических форм и методов взаимодействия в коллективе, знания социальных, этнических и конфессиональных различий;
- сформировать способность применять знания социальных, этнических и конфессиональных различий;
- сформировать способность быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.

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

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

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

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

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

Дисциплина (модуль) изучается в 6 семестре.

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

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

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)</p>	<p><i>Знать:</i> – основы взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических и конфессиональных различий.</p> <p><i>Уметь:</i> – использовать основы взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических и конфессиональных различий.</p> <p><i>Владеть:</i> – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>
<p>Способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения (ПК-13)</p>	<p><i>Знать:</i> – основы работ по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</p> <p><i>Уметь:</i> – выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</p> <p><i>Владеть:</i> – способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.</p>

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

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

Наименование	Всего часов	Семестры
		6
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа:	54,3	54,3
лекции	18	18
практические занятия	36	36
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	36	36
Промежуточная аттестация:	18	18
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	17,7	17,7

#### 5 Содержание дисциплины (модуля)

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

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-6	ПК-13		
Тема 1. Организационная (корпоративная) культура.	10	+		ВК, Л, ПЗ, СРС	У
Тема 2. Основы группового поведения.	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 3. Культура поведения и профессиональная этика персонала.	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 4. Общение в организации.	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 5. Этика и культура	10	+	+	Л, ПЗ,	У

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-6	ПК-13		
производственной коммуникации.				СРС	
Тема 6. Межкультурные особенности общения.	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 7. Конфликты.	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 8. Стресс в деловом общении.	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Тема 9. Саморазвитие и профессиональное развитие.	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У
Всего по дисциплине (модулю)	90				
Промежуточная аттестация	18				
Итого по дисциплине (модулю)	108				

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос.

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

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Организационная (корпоративная) культура.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 2. Основы группового поведения.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 3. Культура поведения и профессиональная этика персонала.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 4. Общение в организации.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 5. Этика и культура производственной коммуникации.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 6. Межкультурные особенности общения.	2	4	–	–	4	–	10

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 7. Конфликты.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 8. Стресс в деловом общении.	2	4	–	–	4	–	10
Тема 9. Саморазвитие и профессиональное развитие.	2	4	–	–	4	–	10
Всего по дисциплине (модулю)	18	36	–	–	36	–	90
Промежуточная аттестация							18
Итого по дисциплине (модулю)							108

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

### **5.3 Содержание дисциплины (модуля)**

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

Понятие, структура и содержание организационной (корпоративной) культуры. Культура производства. Основные компоненты организационной культуры: ценности организации, нормы и правила поведения персонала, трудовая этика и мораль персонала, традиции и символика организации, имидж предприятия и внешний вид персонала. Свойства организационной культуры. Методы изучения и оценки организационной (корпоративной) культуры. Направления и методы развития организационной культуры.

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

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

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

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

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

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

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

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

Этика и культура ведения деловых бесед и переговоров. Этика делового общения "сверху вниз", "снизу вверх", " по горизонтали". Особенности форм распоряжения в ситуации "сверху вниз". Культура подготовки и проведения деловых совещаний, собраний персонала, инструктирования, анализа выполненной персоналом деятельности. Этикет коллективного принятия решения. Правила конструктивной критики персонала. Принципы доведения до персонала результатов оценок их деятельности и поведения. Виды производственной корреспонденции. Речевая культура делового разговора. Речевой этикет. Средства и способы повышения уровня делового общения. Профессиональный жаргон, специфический язык жестов. Коммерческая тайна. Защита деловой информации. Защита интеллектуальной собственности.

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

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

#### **Тема 7. Конфликты**

Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Динамика развития конфликта. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов. Разновидность норм и их роль в урегулировании конфликтов.

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

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

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

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

## 5.4 Практические занятия (семинары)

Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Организационная культура как фактор эффективной деятельности персонала.	2
1	Практическое занятие 2. Базовые идеи, принципы и установки и ценности как основа любой корпоративной культуры.	2
2	Практическое занятие 3. Культура и этика взаимоотношений персонала организаций гражданской авиации.	2
2	Практическое занятие 4. Методы экспресс-оценки позиций, состояний и личностных особенностей партнеров.	2
3	Практическое занятие 5. Приемы установления и поддержания контакта с коллегами.	2
3	Практическое занятие 6. Приемы умелого слушания, расположения партнеров.	2
4	Практическое занятие 7. Методы активного управления взаимоотношениями. Приемы снижения напряженности во взаимоотношениях.	2
4	Практическое занятие 8. Техники постановки вопросов, аргументации и убеждения.	2
5	Практическое занятие 9. Речевые и неречевые компоненты публичного выступления по управлению вниманием и поведением слушателей.	2
5	Практическое занятие 10. Культура и этика публичных выступлений, проведения собраний, совещаний Культура и этика организации и проведения деловых встреч.	2
6	Практическое занятие 11. Особенности корпоративного поведения и делового общения в различных национальных культурах.	2
6	Практическое занятие 12. Условия и приемы умелого слушания партнера (подчиненных, коллег по работе, пассажиров, клиентов).	2
7	Практическое занятие 13. Техники выравнивания напряжения во взаимоотношениях персонала, руководителя с подчиненными.	2



Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
7	Практическое занятие 14. «Методы убеждения и аргументации при общении»	2
8	Практическое занятие 15. Продуктивные и непродуктивные приемы ведения диалога.	2
8	Практическое занятие 16. Проявления агрессивного поведения при коммуникации и меры их предупреждения, устранения.	2
9	Практическое занятие 17. Методы и приемы мотивирования и стимулирования в практике делового общения.	2
9	Практическое занятие 18. Пути развития персонала.	2
Итого по дисциплине (модулю)		36

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 5, 7, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 3, 5, 8, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [3, 5, 8, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [3, 5, 9, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 11, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 4, 5, 10, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 3, 6, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4
8	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4
9	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [2, 3, 5, 11, 12-15] 2. Подготовка к устному опросу.	4
Итого по дисциплине (модулю)		36

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

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

### **а) основная литература:**

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — ISBN 978-5-394-02804-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544> .

2. Васильева, С.А. Психология делового общения: Электронное учебное пособие : учебное пособие / С.А. Васильева, Е.А. Родионова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. — 124 с. — ISBN 978-5-94047-601-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63785> .

3. Чудинов, А.П. Деловое общение : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. — 2-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 192 с. — ISBN 978-5-9765-1824-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63056>

4. Чибисова, О.В. Деловое общение в Северо-Восточной Азии : учебное пособие / О.В. Чибисова, Ж.В. Петрунина. — 2-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 99 с. — ISBN 978-5-9765-2686-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/77016>

### **б) дополнительная литература:**

5. Жог, В.И. Методология организационной психологии : учебное пособие / В.И. Жог, Л.В. Тарабакина, Н.С. Бабиева. — Москва : Прометей, 2013. — 160 с. — ISBN 978-5-7042-2379-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/30291> .

6. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 204 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/411844>.

7. Ильин, Г. Л. Социология и психология управления : учебное пособие для академического бакалавриата / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 224 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06804-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/416961>.

8. Дорофеева, Л. И. Организационное поведение : учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 378 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07617-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/423387>

9. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/413099>.

10. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/411872>.

11. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 381 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02345-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/412858>.

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

12. Образовательный портал «Науки-онлайн» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.nauki-online.ru>, свободный (дата обращения: 28.02.2019).

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

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

14. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 28.02.2019).

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

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

Для обеспечения учебного процесса используются учебные аудитории № 319 и № 322.

Аудитория № 319 оснащена мультимедийным проектором Acer P1163 и ноутбуком Ben Q joy book R56 series.

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

## **8 Образовательные и информационные технологии**

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

Входной контроль проводится в начале изучения дисциплины (модуля). Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин (модулей), на которых базируется читаемая дисциплина (модуль), и не выходят за пределы изученного материала по этим дисциплинам (модулям) в соответствии с рабочими программами дисциплин (модулей).

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы.

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

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий, самостоятельная работа с литературой и периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала, подготовку к устным опросам.

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

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

Текущий контроль успеваемости включает устные опросы по темам дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 6 семестре. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины (модуля).

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

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

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

#### **Этапы формирования компетенций**

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
<p>Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания.</p>	<p>ОК-6 ПК-13</p>
<p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: работа с текстом лекции, работа с учебниками, учебными пособиями из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.; самостоятельная работа по подготовке к устным опросам.</p>	<p>ОК-6 ПК-13</p>
<p>Этап 3. Проверка усвоения материала: устные опросы; зачет.</p>	<p>ОК-6 ПК-13</p>

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

##### *Устный опрос*

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Устный опрос

проводится, как правило, в течение 10 минут. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность применения практических методов и приемов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки практического материала.

### *Зачет*

Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение зачета состоит из ответов на вопросы билета. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля.

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

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

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

1. Русский язык и культура речи. Современная ситуация.
2. Русский язык в системе языков мира.
3. Русский литературный язык. Историческая справка.
4. Русский литературный язык и культура речи. Этапы реформирования.
5. Язык как социальное и полифункциональное явление.
6. Современная коммуникация и речевой этикет. Недостатки и принципы эффективности межличностного общения.
7. Ораторское искусство как социальное явление. Основы мастерства публичного выступления.
8. Искусство спора. Типология аргументации.
9. Язык и стиль официально-деловых документов. Интернациональные свойства русской деловой письменной речи.
10. Текст. Конструирование во взаимосвязи с коммуникативными целями и сферой употребления.
11. Культура речевого общения. Речевые нормы русского литературного языка. Вариативность и вариантность орфоэпических норм, московская и петербургская фонетические школы.

*Дисциплина «Культурология»:*

1. Культурология как наука. Предмет и структура культурологии.
2. Анализ различных подходов к определению культуры.
3. Культура и личность. Роль культуры в жизни человека.
4. Культура и природа, изменение их соотношения в ходе исторического развития.
5. Взаимосвязь и различия общества и культуры.
6. Культура и цивилизация: соотношение понятий.
7. Основные функции культуры.
8. Основные формы проявления культуры в обществе.
9. Культура социальных отношений, ее структура и основные особенности.
10. Постмодерн – культура информационного общества.
11. Каковы основные проблемы межличностного и межкультурного взаимодействия?

*Дисциплина «Философия»:*

1. Предмет философии.
2. Основные характеристики философского знания.
3. Функции философии как формы духовной культуры.
4. Проблема жизни, ее конечности и бесконечности, уникальности и множественности во Вселенной.
5. Идея развития в философии.
6. Бытие и сознание.
7. Понятие рациональности. Многообразие форм познания и типы рациональности.
8. Понятия свободы и творчества.
9. Понятие культуры и цивилизации, их соотношение.
10. Общество как саморазвивающаяся система.
11. Философское понимание общества и его истории.



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

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

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

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

## Шкалы оценивания

### *Устный опрос*

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

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

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

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

### *Зачет*

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

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

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

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

#### *Вопросы устного опроса:*

1. Что такое ценности организации?
2. Что такое нормы и правила поведения персонала?
3. В чем прослеживается культура организации?
4. В чем заключается культура производства?
5. Методы развития организационной культуры?
6. Назовите классификацию групп в организации.
7. Объясните феномены группового давления и конформности.
8. Объясните феномены групповой сплоченности и совместимости.
9. Что такое статус, роль, ролевая идентификация и групповые ожидания?
10. Что такое ролевой конфликт?
11. Что такое групповые нормы и санкции.
12. Что такое профессиональная этика?

13. Назовите личностные особенности членов групп, оказывающие влияние на групповое поведение.
14. Что представляет собой коммуникативная сторона общения?
15. Что представляет собой перцептивная сторона общения?
16. Что представляет собой интерактивная сторона общения?
17. Какие факторы структуры общения препятствуют эффективной коммуникации?
18. Как могут приниматься решения в организации?
19. Назовите средства производственной коммуникации.
20. Назовите этические принципы деловой коммуникации.
21. Назовите правила конструктивной критики.
22. В чем заключается речевой этикет?
23. Что такое коммерческая тайна, интеллектуальная собственность?
24. Назовите способы защиты деловой информации.
25. Дайте определение толерантности.
26. Назовите общие принципы межкультурного общения.
27. Дайте определение конфликта.
28. Как классифицируются конфликты?
29. Назовите основные стадии конфликта.
30. Назовите способы разрешения конфликтов.
31. Назовите возможные последствия конфликтов для организации.
32. Что такое стресс?
33. В чем заключаются индивидуальные различия подверженности стрессу?
34. В чем причины возникновения стресса в общении?
35. Назовите пути преодоления стрессов.
36. В чем заключается развитие личности?
37. Как организация может способствовать развитию личности сотрудника?
38. В чем заключается психогигиена трудовой и личной жизни персонала?
39. Исходя из каких мотивов и установок любой сотрудник организации может с удовольствием выполнять работу по одной или нескольким рабочим профессиям своего производственного подразделения?

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

*Примерные вопросы, выносимые на зачет:*

1. Понятие, структура и содержание организационной (корпоративной) культуры.
2. Культура производства.
3. Основные компоненты организационной культуры: ценности организации, нормы и правила поведения персонала, трудовая этика и

мораль персонала, традиции и символика организации, имидж предприятия и внешний вид персонала.

4. Свойства организационной культуры.
5. Методы изучения и оценки организационной (корпоративной) культуры.
6. Направления и методы развития организационной культуры.
7. Природа групп в организации. Классификация групп в организации.
8. Групповые процессы. Групповое давление и конформность. Групповая сплоченность и совместимость.
9. Структура группы: статус, роли, ролевая идентификация, групповые ожидания. Ролевой конфликт.
10. Групповые нормы и санкции. Формирование групповых норм.
11. Культура поведения, профессиональная этика: понятие, структура, содержание.
12. Этические и моральные нормы поведения, принципы реализации индивидуальных и групповых форм общения персонала.
13. Ситуационные переменные, влияющие на групповое поведение: личностные особенности членов групп, размер группы, неоднородность группы.
14. Структура общения в организации: коммуникативная, перцептивная, интерактивная функции общения.
15. Система организационного общения. Типы коммуникативных сетей.
16. Теории принятия решений.
17. Средства передачи информации. Психологические особенности передачи информации.
18. Этика и культура ведения деловых бесед и переговоров.
19. Этика делового общения "сверху вниз", "снизу вверх", "по горизонтали". Особенности форм распоряжения в ситуации "сверху вниз".
20. Культура подготовки и проведения деловых совещаний, собраний персонала, инструктирования, анализа выполненной персоналом деятельности.
21. Этикет коллективного принятия решения.
22. Правила конструктивной критики персонала. Принципы доведения до персонала результатов оценок их деятельности и поведения.
23. Виды производственной корреспонденции.
24. Речевая культура делового разговора. Речевой этикет.
25. Средства и способы повышения уровня делового общения. Профессиональный жаргон, специфический язык жестов.
26. Коммерческая тайна. Защита деловой информации. Защита интеллектуальной собственности.
27. Национальные, этнические, религиозные особенности общения. Толерантность.
28. Культура делового общения с иностранными партнерами.

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

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

31. Причины и последствия конфликтов. Динамика развития конфликта.

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

33. Разновидность норм и их роль в урегулировании конфликтов.

34. Психологический стресс. Причины стресса в деловом общении.

35. Преодоление стрессов.

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

37. Психогигиена трудовой и личной жизни персонала.

38. Приемы психологической защиты.

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

40. Методы формирования адекватной производственной мотивации, установок.

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

Изучение дисциплины (модуля) «Культура производственного общения» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

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

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

– краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

– определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области.

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

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

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

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме. В рамках практического занятия может быть проведен: устный опрос (п. 9.6).

Современное обучение предполагает, что существенную часть времени при освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Такой метод обучения способствует творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками. Обучающимся необходимо развивать в себе способность работать с массивами информации и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения.

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

– самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала;

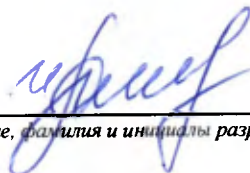
– подготовку к устным опросам (вопросы устного опроса в п. 9.6);

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

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

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально – экономических дисциплин и сервиса» «08» марта 2019 года, протокол № 9.

Разработчики:



Поникарова И.Д.

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

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

Д.Э.Н., доцент



Кошелева Т.Н.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)*

Программа согласована:

Руководитель ОПОП



К.Т.Н.

Коникина Е.В.

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» апреле 2019 года, протокол № 6.