

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  
**25.03.03 Аэронавигация**

Направленность программы (профиль)  
**Обеспечение авиационной безопасности**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2018

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями 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 методов коммуникации.

Для достижения поставленных целей в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

– формирование у студентов знаний об основах делового общения на основе правильного и продуманного использования методов бесконфликтной коммуникации; основных критериях оценки культуры производственных отношений и их учет в процессе принятия решения в профессиональной сфере; основных формах и методах работы по совершенствованию культуры производственных отношений;

– приобретение умений по организации и проведению различных форм делового общения с использованием эффективных речевых стратегий, а также эффективной работе в команде;

– овладение навыками подготовки и осуществления публичного выступления; оформления документов для организации делового общения на основе правильного и продуманного использования методов коммуникации.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к осуществлению эксплуатационно-технологической и сервисной деятельности.

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

Дисциплина «Культура производственного общения» представляет собой дисциплину по выбору вариативной части Гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин.

Дисциплина «Культура производственного общения» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Социология», «Психология и педагогика», «Психология производственных отношений».

Дисциплина «Культура производственного общения» является обеспечивающей для дисциплины «Управление авиационной безопасностью».

Дисциплина изучается в 7 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
----------------------------	---

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способность находить решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-6);	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные формы и методы делового общения;</li> <li>- методы и приемы взаимодействия на принципах конструктивного и бесконфликтного общения;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать ситуацию;</li> <li>- находить решения в нестандартных ситуациях;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками практического анализа различного рода рассуждений;</li> <li>- навыками деловой речи, аргументации;</li> <li>- навыками постановки цели и выбору путей ее достижения.</li> </ul>
Уметь критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-9);	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные критерии оценки деловой культуры специалиста;</li> <li>- основные требования деловой культуры специалиста;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- критически оценивать свои достоинства и недостатки,</li> <li>- определять пути и выбор средств развития достоинств и устранения недостатков;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками критического восприятия информации;</li> <li>- навыками и приёмами совершенствования культуры своего речевого поведения.</li> </ul>
Способность и готовность к самосовершенствованию, самореализации, личностной и предметной рефлексии (ОК –23)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общие критерии самооценки, иметь представление о роли обучения для самосовершенствования и самореализации специалиста;</li> <li>- общие правила коммуникации в процессе работы в коллективе;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила коммуникации для решения задач самосовершенствования, самореализации в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками личностной самооценки и предметной рефлексии;</li> <li>- навыками самообразования, самосовершенствования, самореализации;</li> </ul>
Способность уважительно и бережно	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные правила и традиции своей страны, принципы и методы уважительного общения,</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия (ОК - 26)</p>	<p>- культуру производственного общения как неотъемлемые части исторического наследия и культурных традиций своей страны;  Уметь:  - бережно относиться к историческому наследию;  - толерантно воспринимать социальные и культурные различия;  Владеть:  - способностью уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны,  - способностью к социальному взаимодействию с обществом, общностью, семьей, друзьями;  - способностью к взаимодействию в коллективе, с партнерами;  - толерантно воспринимать социальные и культурные различия;</p>
<p>Способность и готовность понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, роль насилия и ненасилия в истории, место человека в историческом процессе, политической организации общества (ОК - 27)</p>	<p>Знать:  - движущие силы и закономерности исторического процесса, роль насилия и ненасилия в истории, место человека в историческом процессе, политической организации общества;  - методы и приемы взаимодействия на принципах конструктивного и бесконфликтного общения;  - основы делового этикета;  Уметь:  - использовать приемы кооперации в межличностном взаимодействии,  - участвовать в обсуждении профессиональных тем;  - участвовать в разрешении конфликтов;  Владеть:  - способностью и готовностью понимать роль насилия и ненасилия в истории, место человека в историческом процессе, политической организации общества;  - навыками профессионального взаимодействия на принципах конструктивного общения;  - способностью отстаивать свою точку зрения, используя принципы конструктивного общения</p>
<p>Способность и готовность понимать значение и роль</p>	<p>Знать:  - значение и роль религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни общества  - методы конструктивного и бесконфликтного общения на</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни общества (ОК-32)</p>	<p>межличностном и межгрупповом уровне;  - основные правила этики делового общения;  Уметь:  - профессионально взаимодействовать на принципах конструктивного общения;  - эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива, учитывая роль религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни;  Владеть:  - способностью понимать значение и роль религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни общества;  - навыками профессионального взаимодействия на принципах конструктивного общения;</p>
<p>Готовность к конструктивному и бесконфликтному общению (ОК-42);</p>	<p>Знать:  - основы делового общения, делового этикета;  - принципы и методы организации деловых коммуникаций;  - методы и приемы решения конфликтных ситуаций,  Уметь:  - осуществлять выбор методов предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации;  - анализировать и оценивать речевое поведение в процессе деловых коммуникаций;  Владеть:  - Готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению  - методами профессионального взаимодействия на принципах конструктивного общения.  - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;  - навыками предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации.</p>
<p>Готовность к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива</p>	<p>Знать:  - основы работы в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива;  - основы делового общения, делового этикета;  - принципы и методы организации деловых коммуникаций;  - методы и приемы решения конфликтных ситуаций;  Уметь:  - адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива;  - работать в команде;</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
(ОК-43);	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять выбор методов предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации;</li> <li>- анализировать и оценивать речевое поведение в процессе деловых коммуникаций;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению;</li> <li>- методами профессионального взаимодействия на принципах конструктивного общения;</li> <li>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;</li> <li>- навыками предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации;</li> <li>- навыками работы в команде;</li> </ul>
Знать английский язык в объеме не менее 4000 учебных лексических единиц общего и терминологического характера (ОК -51)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общие правила устной и письменной речи;</li> <li>- достаточное количество лексических единиц английского языка общего и терминологического характера для делового общения;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать английский язык в рамках делового общения;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- английским языком в объеме, достаточным для общения в рамках профессиональной деятельности;</li> </ul>
Владеть английским языком в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы (ОК -52)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы;</li> <li>- английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения в профессиональной сфере;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы и в профессиональной сфере;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разговорно-бытовой речи для повседневного общения;</li> <li>- английским языком в объеме, достаточном для эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> </ul>
Владеть авиационным техническим языком в объеме	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- авиационный технический язык в объеме достаточном для эффективного общения на общие и профессиональные темы;</li> </ul> <p>Уметь:</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с работой темы (ПК – 10)	- использовать авиационный технический язык в объеме достаточном для эффективного общения на общие и профессиональные темы; Владеть: - авиационным техническим языком в объеме достаточном для эффективного общения на общие и профессиональные темы.

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа, всего	28,3	28,3
лекции	14	14
практические занятия	14	14
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовая работа	-	-
Самостоятельная работа студента	35	35
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	8,7	8,7

#### 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции										Образовательные технологии	Оценочные средства	
		ОК-6	ОК-9	ОК-23	ОК-26	ОК-27	ОК-32	ОК-42	ОК-43	ОК-51	ОК-52			ПК-10
Тема 1. Общение	9	+			+		+	+					ВК,	

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции										Образовательные технологии	Оценочные средства		
		ОК -6	ОК-9	ОК-23	ОК- 26	ОК-27	ОК-32	ОК-42	ОК-43	ОК-51	ОК-52			ПК-10	
(коммуникация) как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной среде. Производственное общение как вид деловых коммуникаций.														Л, ПЗ, СРС	У
Тема 2. Вербальная коммуникация в деловом общении. Речь в межличностном и социальном общении. Коммуникативные качества речи	9		+	+	+	+		+						Л, ИЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации	9	+	+		+			+				+		Л, ИЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 4. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Преодоление причин неэффективного делового общения	9	+	+	+		+		+			+			Л, ИЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 5. Культура производственных отношений. Этические аспекты	9	+		+	+					+				Л, ИЛ, ПЗ, СРС	У



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции										Образовательные технологии	Оценочные средства	
		ОК-6	ОК-9	ОК-23	ОК-26	ОК-27	ОК-32	ОК-42	ОК-43	ОК-51	ОК-52			ПК-10
деловых отношений. Деловое общение и его основные формы.										+		+		
Тема 6. Культура в письменном деловом общении	9		+		+	+	+						Л, ИЛ, ПЗ, СРС	У
Тема 7. Убеждение в деловой коммуникации. Споры. Дискуссия, полемика. Критика в деловой коммуникации.	9	+				+		+			+		Л, ИЛ, ПЗ, СРС	У
Итого по дисциплине	63													
Промежуточная аттестация	9													
Всего по дисциплине	72													

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

## 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
Тема 1. Общение (коммуникация) как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной среде.	2	2	5	9
Тема 2. Вербальная коммуникация. Речь в межличностном и социальном общении. Коммуникативные качества речи.	2	2	5	9

Темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
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	5	9
Тема 5. Культура производственных отношений. Этические аспекты деловых отношений. Деловое общение и его основные формы.	2	2	5	9
Тема 6. Культура в письменном деловом общении.	2	2	5	9
Тема 7. Убеждение в деловой коммуникации. Споры. Дискуссия, полемика. Критика в деловой коммуникации. Этические аспекты деловых отношений.	2	2	5	9
Итого за семестр	14	14	35	63
Промежуточная аттестация				9
Итого по дисциплине				72

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое задание, СРС – самостоятельная работа студента.

### 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 в деловом общении. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Значение слушания в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Причины неэффективного делового общения. Преодоление причин неэффективного делового общения

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

Понятие культуры производственных отношений. 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. Принципы письменного делового общения. Правила 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	Трудоемкость (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.	2
6	Практическое занятие № 6. Культура в письменном деловом общении.	2
7	Практическое занятие № 7. Убеждение в деловой коммуникации. Споры. Дискуссия, полемика.	2
Итого по дисциплине		14

### 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. 2. Составление развернутого конспекта по основным вопросам занятия. 3. Подготовка к устному опросу [1-3, 10-12].	5
2	1. Работа с основной и дополнительной литературой. 2. Составление развернутого конспекта по основным вопросам занятия. 3. Подготовка к устному опросу [1-4, 7-10].	5
3	1. Работа с основной и дополнительной литературой. 2. Составление развернутого конспекта по основным вопросам занятия. 3. Подготовка к устному опросу [1, 5, 6-9].	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
4	1.Работа с основной и дополнительной литературой. 2.Составление развёрнутого конспекта по основным вопросам занятия. 3. Подготовка к устному опросу [1- 7, 10].	5
5	1.Работа с основной и дополнительной литературой. 2.Составление развёрнутого конспекта по основным вопросам занятия. 3.Подготовка к устному опросу [2- 6, 11].	5
6	1.Работа с основной и дополнительной литературой. 2.Составление развёрнутого конспекта по основным вопросам занятия. 3.Подготовка к устному опросу [3-5, 7-10].	5
7	1.Работа с основной и дополнительной литературой. 2.Составление развёрнутого конспекта по основным вопросам занятия. 3.Подготовка к устному опросу [4-7,11-12].	5
Итого по дисциплине		35

### 5.7 Курсовые работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Руденко, А.М. **Деловые коммуникации**. Учебник для вузов.: [Текст] / А.М. Руденко, Ростов-на-Дону, Феникс, 2013 г. —350с. — ISBN- 978-5-2222-1472-5 — Количество экземпляров – 15.

2 Колышкина, Т. Б. **Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство** : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 163 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/6E7D0BC9-15EE-44FC-A7B8-1DCA54C136F1](http://www.biblio-online.ru/book/6E7D0BC9-15EE-44FC-A7B8-1DCA54C136F1). свободный (дата обращения: 29.01.2018).

3. Коноваленко, М. Ю. **Деловые коммуникации** : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D](http://www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D). свободный (дата обращения: 29.01.2018).

б) дополнительная литература:

4 Дзялошинский, И. М. **Деловые коммуникации. Теория и практика** : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801](http://www.biblio-online.ru/book/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801). свободный (дата обращения: 29.01.2018).

5 Спивак, В. А. **Деловые коммуникации. Теория и практика** : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/95DBD712-EBF3-44BE-A07E-5A7F5129CC39](http://www.biblio-online.ru/book/95DBD712-EBF3-44BE-A07E-5A7F5129CC39). свободный (дата обращения: 29.01.2018).

6 Лавриненко, В. Н. **Деловая этика и этикет** : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/E918F598-BBDF-4E78-870E-3DF941DCEA98](http://www.biblio-online.ru/book/E918F598-BBDF-4E78-870E-3DF941DCEA98). свободный (дата обращения: 29.01.2018).

7. Коноваленко, М. Ю. **Психология делового общения** : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 158 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/1EF67A74-7392-4D0E-83BD-857C5A3B0C6F](http://www.biblio-online.ru/book/1EF67A74-7392-4D0E-83BD-857C5A3B0C6F). свободный (дата обращения: 29.01.2018).

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

8 Библиотека «Гумер» - гуманитарные науки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gumer.info/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

9 Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

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

10 Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

11 Консультант Плюс [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

12 Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ [Электронный ресурс] — Режим доступа:

<http://www.garant.ru/products/ipo/portal/>, <http://e.lanbook.com/>, свободный (дата обращения: 29.01.2018).

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

Компьютерный класс для проведения занятий, аудитория с проектором и доступом в интернет (ауд. 306, ауд. 400).

Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУГА.

Электронная библиотека кафедры №1

## **8 Образовательные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Культура производственного общения» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

В рамках изучения дисциплины «Культура производственного общения» предполагается использовать следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия и самостоятельная работа.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина. Перечень контрольных вопросов по обеспечивающим дисциплинам приведен в п. 9.4.

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. При изучении дисциплины используются как традиционные лекции, так и интерактивные лекции. Интерактивные лекции (12 часов, п. 5.1.) проводятся в нескольких вариантах:

-лекция-визуализация учит студентов преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, что формирует у них профессиональное мышление за счет систематизации и выделения наиболее значимых, существенных элементов содержания обучения.

- лекция-беседа предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией, позволяет привлечь внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, вовлечь в двусторонний обмен мнениями, выяснить уровень их осведомленности по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала, позволяет адресовать вопрос к конкретному студенту, спросить его мнение по обсуждаемой проблеме.

-лекция-дискуссия. Преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

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.

Практические занятия по дисциплине «Культура производственного общения» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом. Практические занятия проводятся в интерактивной форме, когда учебный процесс организован таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания. В ходе диалогового обучения студенты учатся критически мыслить, решать проблемы управления организациями на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в обсуждении проблемных вопросов. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым 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.

## **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 по дисциплине «Культура производственного общения» оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета. Текущий контроль успеваемости проводится в виде устного опроса, подготовки докладов.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Перечень вопросов для устного опроса приведен в п. 9.6.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 7 семестре. Зачет позволяет оценить уровень освоения



компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответ на 3 вопроса из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля. Перечень вопросов для промежуточной аттестации приведен в п. 9.6.

Методика формирования итоговой оценки по дисциплине «Культура производственного общения» 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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет.

№ п/п	Раздел (тема) / Вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля
		миним.	максим.	
I	Обязательные виды занятий			
1.1	<i>Аудиторные занятия</i>			
	Лекция № 1	3	4.5	1
	Практическое занятие № 1	3	4.5	2
	Лекция № 2	3	4.5	3
	Практическое занятие № 2	3	4.5	4
	Лекция № 3	3	4.5	5
	Практическое занятие № 3	3	4.5	6
	Лекция № 4	3	4.5	7
	Практическое занятие № 4	3	4.5	8
	Лекция № 5	3	4.5	9
	Практическое занятие № 5	3	4.5	10
	Лекция № 6	3	4.5	11
	Практическое занятие №6	3	4.5	12
	Лекция №7	3	4.5	13
	Практическое занятие №7	3	4.5	14
	Посещение занятий	3	7	
	<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	
	<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	
	<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	
II	Премиальные виды деятельности			
1	Научные публикации по теме дисциплины		5	
2	Участие в конференциях по теме дисциплины		10	
3	Участие в предметной олимпиаде		5	

№ п/п	Раздел (тема) / Вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля
		миним.	максим.	
4	Прочее			
5	<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>		<b>20</b>	
6	<b>Всего по дисциплине</b>		<b>120</b>	
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку «зачтено – не зачтено»</b>				
Количество баллов по БРС		Оценка		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

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

Посещение студентом лекционного занятия оценивается в 3 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,5 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,5 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается от 3 баллов, активное в практическом занятии – до 0,5 балла. Успешный ответ при устном опросе: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 1 балл, более 75 % – 1,5 балла.

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

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

### **Перечень вопросов по дисциплине «Социология»**

- 1 Понятие и сущность социального конфликта.
- 2 Теория классового конфликта К. Маркса.
- 3 Теория конфликта М. Вебера, Г. Зиммеля.
- 4 Социальные конфликты в современном обществе.

### **Перечень вопросов по дисциплине «Психология и педагогика»**

1. Раскройте понятия «человек», «индивид», «индивидуальность».
2. Обоснуйте объект и предмет психологии.
3. Раскройте связь педагогики с другими науками.
4. Дайте характеристику понятий: «педагогическая система», «образовательная система», «педагогический процесс».

## Перечень вопросов по дисциплине «Психология производственных отношений»

1. Раскройте понятия «человек», «индивид», «индивидуальность».
2. Обоснуйте объект и предмет психологии.
3. Основные методы оценки поведения персонала организаций.
4. Раскройте особенности личности и типы индивидуального поведения.
5. Дайте характеристику эмоциональных состояний и индивидуального поведения.
6. Раскройте стадии формирования команд (коллективов).

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

Формулировка осваиваемой части компетенции	Этапы формирования компетенции	Показатели	Критерии
Способность находить решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-6);	Знать: основные принципы и методы делового общения; Уметь: находить решения в нестандартных ситуациях Владеть: навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа различного рода рассуждений.	Базовый Имеет представление об основных принципах и методах делового общения; о способах решения проблем в нестандартных ситуациях.	Высокий: Умеет находить решения в нестандартных ситуациях и брать на себя ответственность Профессиональный: Владеет способностью находить решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность.
Уметь критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК 9)	Знать: основные критерии оценки деловой культуры специалиста; Уметь: критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков; Владеть: способностью критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков.	Базовый Имеет представление об основных критерии оценки деловой культуры специалиста	Высокий: Умеет критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков Профессиональный: Владеет способностью критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и

			устранения недостатков
Способностью и готовностью к самосовершенствованию, самореализации, личностной и предметной рефлексии (ОК -23)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общие критерии самооценки, иметь представление о роли языковой подготовки для самосовершенствования и самореализации специалиста</li> <li>- общие правила коммуникации в процессе работы в коллективе;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять правила коммуникации для решения задач самосовершенствования самореализации в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками личностной и предметной рефлексии.</li> </ul>	<p>Базовый</p> <p>Имеет представление об основных критериях оценки деловой культуры специалиста, об общих правилах коммуникации в работе коллектива</p>	<p>Высокий:</p> <p>Умеет применять общие критерии самооценки, иметь представление о роли языковой подготовки для самосовершенствования и самореализации специалиста</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общие правила коммуникации в процессе работы в коллективе;</li> </ul> <p>Профессиональный:</p> <p>Владеет способностью и готовностью к самосовершенствованию, самореализации, личностной и предметной рефлексии.</p>
Способность уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия (ОК - 26)	<p>Знать: о способах уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия</li> </ul> <p>Владеть: способностью уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия;</p>	<p>Базовый</p> <p>Знает о необходимости уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия.</p>	<p>Высокий:</p> <p>умеет уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия</p> <p>Профессиональный:</p> <p>Владеет способностью уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям своей страны, толерантно воспринимать социальные и культурные различия.</p>
Способностью и готовностью	Знать: движущие силы и	Базовый имеет	Высокий: умеет использовать приемы

<p>понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, роль насилия и ненасилия в истории, место человека в историческом процессе, политической организации общества (ОК - 27)</p>	<p>закономерности исторического процесса, роль насилия и ненасилия в истории, место человека в историческом процессе, политической организации общества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и приемы взаимодействия на принципах конструктивного и бесконфликтного общения.</li> <li>- основы делового этикета;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать приемы кооперации в межличностном взаимодействии;</li> <li>- участвовать в разрешении конфликтов;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <p>Способностью и готовностью понимать роль насилия и ненасилия в истории, место человека в историческом процессе, политической организации общества;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами профессионального взаимодействия на принципах конструктивного общения;</li> <li>- способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения.</li> </ul>	<p>представление о движущих силах и закономерности исторического процесса, роли насилия и ненасилия в истории, месте человека в историческом процессе, политической организации общества и об основных принципах и методах делового общения и делового этикета</p>	<p>кооперации в межличностном взаимодействии, участвовать в разрешении конфликтов;</p> <p>Профессиональный: Владеет Способностью и готовностью понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, роль насилия и ненасилия в истории, место человека в историческом процессе, политической организации общества.</p>
<p>Способностью и готовностью понимать значение и роль религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни общества (ОК-32)</p>	<p>Знать:</p> <p>значение и роль религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни общества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы конструктивного и бесконфликтного общения на межличностном и межгрупповом уровне;</li> <li>- основные правила этики делового общения;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессионально взаимодействовать на принципах конструктивного общения;</li> <li>- эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива, учитывая роль религии и</li> </ul>	<p>Базовый: имеет представление об основных принципах этики делового общения, О значении и роли религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни общества.</p>	<p>Высокий: Умеет профессионально взаимодействовать на принципах конструктивного общения; эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива, учитывая роль религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни.</p> <p>Профессиональный: Владеет Способностью и</p>

	<p>свободомыслия в истории и современной духовной жизни;  <b>Владеть:</b>  - Способностью и готовностью понимать значение и роль религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни общества  - методами профессионального взаимодействия.</p>		<p>готовностью понимать значение и роль религии и свободомыслия в истории и современной духовной жизни общества.</p>
<p>Готовность к конструктивному и бесконфликтному общению (ОК-42);</p>	<p><b>Знать:</b>  - основы делового общения, делового этикета;  - принципы и методы организации деловых коммуникаций;  - методы и приемы решения конфликтных ситуаций,  <b>Уметь:</b>  - осуществлять выбор методов предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации;  - анализировать и оценивать речевое поведение в процессе деловых коммуникаций;  <b>Владеть:</b>  - готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению  - методами профессионального взаимодействия на принципах конструктивного общения.  - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;  - навыками предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации.</p>	<p><b>Базовый: Знать:</b>  - основы делового общения, делового этикета;  - принципы и методы организации деловых коммуникаций;  - методы и приемы решения конфликтных ситуаций.</p>	<p><b>Высокий:</b>  Умеет осуществлять выбор методов предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации;  - анализировать и оценивать речевое поведение в процессе деловых коммуникаций;  <b>Профессиональный:</b>  Владеет готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению.</p>
<p>Готовностью к работе в команде, способностью адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние членов коллектива (ОК-</p>	<p><b>Знать:</b>  - основы делового общения, делового этикета;  - принципы и методы организации деловых коммуникаций;  - методы и приемы решения конфликтных ситуаций,  <b>Уметь:</b>  - осуществлять выбор методов предупреждения и разрешения</p>	<p><b>Базовый: Знать:</b>  - основы делового общения, делового этикета;  - принципы и методы организации деловых коммуникаций;</p>	<p><b>Высокий:</b>  Умеет осуществлять выбор методов предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации;  - анализировать и оценивать речевое поведение в процессе деловых</p>

43);	<p>конфликтов в конкретной ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать и оценивать речевое поведение в процессе деловых коммуникаций;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению</li> <li>- методами профессионального взаимодействия на принципах конструктивного общения.</li> <li>- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики;</li> <li>- навыками предупреждения и разрешения конфликтов в конкретной ситуации.</li> </ul>	<p>- методы и приемы решения конфликтных ситуаций.</p>	<p>коммуникаций;</p> <p><b>Профессиональный:</b> Владеет готовностью к конструктивному и бесконфликтному общению.</p>
<p>Владеть английским языком в объеме не менее 4000 учебных лексических единиц общего и терминологического характера (ОК -51)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-общие правила устной и письменной речи;</li> <li>- не менее 4000 учебных лексических единиц английского языка общего и терминологического характера</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать английский язык в объеме достаточном для общения общего и терминологического характера</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- английским языком в объеме достаточном для общения общего и терминологического характера.</li> </ul>	<p><b>Базовый:</b> Знает общие правила устной и письменной речи;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не менее 4000 учебных лексических единиц английского языка общего и терминологического характера.</li> </ul>	<p><b>Профессиональный:</b> Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать английский язык в объеме достаточном для общения общего и терминологического характера</li> </ul> <p><b>Высокий:</b> Владеет английским языком в объеме достаточном для общения общего и терминологического характера.</p>
<p>Владеть английским языком в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы (ОК -52)</p>	<p>Знать:</p> <p>английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы</p> <p>Уметь:</p> <p>Использовать английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками разговорно-бытовой речи (нормативным произношением и ритмом речи для повседневного</li> </ul>	<p><b>Базовый:</b> Знает:</p> <p>английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы.</p>	<p><b>Высокий:</b> Умеет использовать английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы</p> <p><b>Профессиональный:</b> Владеть английским языком в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы.</p>

	общения); - английским языком в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы;		
Владеть авиационным техническим языком в объеме достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с работой темы (ПК – 10)	Знать: авиационный технический язык в объеме достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с работой темы Уметь: Использовать авиационный технический язык в объеме достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с работой темы Владеть: - авиационным техническим языком в объеме достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с работой темы.	Базовый :знает авиационный техническим языком в объеме достаточном для эффективного общения на общие, конкретные и связанные с работой темы.	Высокий: Умеет использовать английский язык в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы Профессиональный: Владеть английским языком в объеме, достаточном для эффективного общения на общие темы.

#### *Шкала оценивания*

Шкала оценивания - одна из самых важных составляющих учебного процесса. Шкала десятибалльная. Вместе с баллами в таблице приведены соответствующие традиционные оценки, которые заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

- 10 баллов - заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

- 9 баллов - заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.



- 8 баллов - заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебного и программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

- 7 баллов - заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

- 6 баллов - заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, отличавшийся достаточной активностью на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы.

- 5 баллов - заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения

- 4 балла - заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя допущенных погрешностей.

- 3 балла - заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей. Оценка неудовлетворительно.

- 2 балла - выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические занятия, допустившему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

- 1 балл - нет ответа (отказ от ответа, представленный ответ полностью не по существу содержащихся в экзаменационном задании вопросов).

## **9.6 Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса**

1. Стилистическая система современного русского языка. Функциональные особенности и сфера употребления.
2. Особенности научного стиля. Специфика использования языковых средств в научно - популярном стиле изложения.
3. Официально - деловой язык и современная коммуникация. Сфера использования и жанровое разнообразие.
4. Язык и стиль официально - деловых документов. Интернациональные свойства русской деловой письменной речи.
5. Публицистический стиль. Жанровая дифференциация и отбор языковых средств.
6. Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского литературного языка. Роль внеязыковых факторов.
7. Стилистически ограниченная лексика. Диалектизмы, профессиональный сленг, жаргон, язык аргю.
8. Текст. Признаки и смысловые типы. Структура текста и виды связи языковых единиц в нём.
9. Текст. Конструирование во взаимосвязи с коммуникативными целями и сферой употребления.
10. Речевые ошибки. Типология.
11. Изобразительные и выразительные средства языка. Тропы. Лексические, синтаксические и стилистические фигуры.
12. Культура и личность. Роль культуры в жизни человека.
13. Основные функции культуры.
14. Многообразие типов культуры. Различные варианты построения типологий культуры.
15. Характеристика понятий «субкультура» и «контркультура».
16. Проблема своеобразия и уникальности этнических и национальных культур.

17. Элитарная и массовая культуры, их особенности на современном этапе развития общества.
18. Понятие духовной культуры, ее структура и основные особенности.
19. Культура социальных отношений, ее структура и основные особенности.
20. Особенности технологической культуры и ее структура

### **Примерный перечень вопросов 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, определить перспективные направления научного знания в данной области социально-экономической и управленческой деятельности.

Темы практических занятий 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 преподаватель кратко доводит до обучающихся его цель и задачи и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

Самостоятельная работа студентов имеет цель закрепление и углубление знаний, полученных в ходе лекций по дисциплине, подготовку к практическим занятиям, зачету, формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поисках и приобретении новых знаний.

При изучении тем данной дисциплины обучающимся необходимо: ознакомиться с изложенным теоретическим материалом; акцентировать внимание на основных понятиях каждой конкретной темы; выполнить самостоятельную работу; подготовиться к сдаче зачета.

Зачет позволяет определить уровень освоения компетенций (п. 9.5) за период изучения данной дисциплины. Зачеты предполагают ответы на 3 вопроса из перечня вопросов, вынесенных на промежуточную аттестацию (п. 9.6).

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 25.03.03 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры №1 «Философии и социальных коммуникаций» «30» января 2018 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.ф.н., доцент



Щербина И.А.

*ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика*

Заведующий кафедрой №1 «Философии и социальных коммуникаций»

к.ф.н., доцент



Майор М.Н.

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

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.т.н., профессор



Баляшников В.В.

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

Программа одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» 02 2018 года, протокол № 5.