

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель направления

проф., д.ф.н., проф.

(должность, уч. степень, звание)

И.Ф. Игнатьева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«27» мая 2020г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Культура деловых коммуникаций»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2020

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил(а)

проф.,д.ф.н.,проф.
(должность, уч. степень, звание)



15.05.2020

(подпись, дата)

Игнатъева И.Ф.

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«18» мая 2020 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н.,проф.
(уч. степень, звание)



18.05.2020

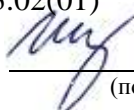
(подпись, дата)

К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.02(01)

проф.,д.ф.н.,проф.
(должность, уч. степень, звание)



18.05.2020


(подпись, дата)

И.Ф. Игнатъева

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц.,к.п.н.,доц.
(должность, уч. степень, звание)



18.05.2020

(подпись, дата)

И.М. Евдокимов

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Культура деловых коммуникаций» входит в образовательную программу высшего образования по направлению подготовки/ специальности 43.03.02 «Туризм» направленности «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-3 «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»

УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

УК-5 «Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с представлением о природе культуры деловых коммуникаций, ведения деловых переговоров, организации и ведения совещаний, искусства презентаций, этических норм и требований этикета.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия (семинары), самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов системного представления о культуре деловых коммуникаций и ведения деловых переговоров, организации и ведения совещаний, искусства презентаций, техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций. Формирование у студентов способности к анализу событий и ситуаций обыденной жизни.

Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3.1 знать нормы и правила общения в коллективе, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии УК-3.У.1 уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды УК-3.В.1 владеть простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
Универсальные компетенции	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.У.1 Уметь создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям; определять внутренние коммуникации в организации; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; владеть принципами формирования системы коммуникации; анализировать систему коммуникационных связей в организации УК-4.В.1 владеть навыками делового общения, осуществлением устными и письменными коммуникациями, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий; владеет технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей

		профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях; использованием современных средств информационно-коммуникационных технологий
Универсальные компетенции	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.У.1 уметь грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей УК-5.В.1 Владеть английским языком и другим иностранным языком, организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Культурология»,
- «Социальная психология»,

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Организация связей с общественностью»,
- «Профессиональная этика и этикет»,

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№3
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Аудиторные занятия, всего час.	51	51
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		

экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа , всего (час)	57	57
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 3					
Тема 1. Основные понятия курса.	2	4			8
Тема 2. Культурно-антропологические культуры деловых коммуникаций.	2	4			8
Тема 3. Психологические аспекты культуры деловых коммуникаций	2	4			9
Тема 4. Социальная категоризация и стереотипизация	2	4			8
Тема 5. Категоризация культур	2	4			8
Тема 6. Вербальная и невербальная составляющая в культуре деловых коммуникаций	2	4			8
Тема 7. Формирование межкультурной компетентности	2	4			8
Тема 8. Потенциальные проблемы кросс-культурной коммуникации и возможности ее оптимизации	3	6			8
Итого в семестре:	17	34			57
Итого:	17	34	0	0	57

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	<p>Тема 1. Основные понятия курса. Основные понятия культуры деловой коммуникации. Современные концепции массовой коммуникации. Содержание коммуникативного процесса. Информация как основной элемент коммуникации. Базовые системы коммуникации. Понятие кросс-культурной коммуникации. Объект, предмет и методы исследования, междисциплинарные связи. Предпосылки формирования теории межкультурной коммуникации: труды В. Фон Гумбольдта, гипотеза</p>

	<p>лингвистической относительности Э. Сепира и Б. Уорфа, идеи неогумбольдтианцев. Э.Т. Холл как основатель теории межкультурной коммуникации.</p> <p>Интернациональная межкультурная коммуникация и внутренняя межэтническая коммуникация. Коммуникация в контексте глобализации культуры. Монокультурные, кросс-культурные и интеркультурные исследования.</p>
2	<p>Тема 2. Культурно-антропологические основы культуры деловых коммуникаций.</p> <p>Сущность культуры. Адаптивные механизмы культуры. Связь культуры и коммуникации. Культура и поведение. Культурные нормы и культурные ценности. Восприятие и культура; убеждения, ценности, установки, мировоззрение.</p> <p>Проблема «чужеродности» культуры и этноцентризм. Понятия «свой» и «чужой». Сущность и формирование культурной идентичности.</p> <p>Освоение культуры. Инкультурация и социализация. Динамика культуры. Изменения культуры, культурная диффузия и ее современные контексты. Значение культурных изменений для взаимодействия культур.</p>
3	<p>Тема 3. Психологические аспекты культуры деловых коммуникаций</p> <p>Социокультурный подход к психике. Основные принципы процесса восприятия. Сущность и детерминирующие типы процесса восприятия. Влияние атрибуции на переработку информации в процессе кросс-культурных коммуникаций. Национальный характер как основа психологической идентичности. Отношение ученых к понятию «национальный характер». Основные этнопсихологические концепции: И.Кант, В.Вундт, Д.Н. Овсяннико-Куликовский и др. Психический склад этноса. Этническое сознание. Возникновение межкультурных конфликтов.</p>
4	<p>Тема 4. Социальная категоризация и стереотипизация</p> <p>Понятие и сущность стереотипа. Функции стереотипов. Влияние стереотипов на процесс развитие межкультурного взаимодействия (национальные стереотипы, новые глобальные стереотипы потребления).</p> <p>Понятие и сущность предрассудков. Механизм формирования предрассудков. Проблемы корректировки и изменения предрассудков.</p>
5	<p>Тема 5. Категоризация культур</p> <p>Понятие категории культуры. Категоризация культуры по Э. Холлу: концепция «культурной грамматики». Жизненный ритм культуры. Время: монохронные и полихронные культуры; культуры с ускоренным и замедленным ритмом жизни. Различия культур по ориентации на прошлое, настоящее, будущее. Контекст. Понятие «информационных потоков».</p> <p>Пространство: личное пространство и отношение к нему в разных культурах.</p> <p>Категоризация культуры по Г. Хофстеде: концепция «ментальных программ». Понятие «ментальная программа» и условия ее формирования. Дистанция власти в разных культурах. Индивидуализм и коллективизм, маскулинность и феминность культур. Избегание неопределенности.</p>
6	<p>Тема 6. Вербальная и невербальная составляющая в культуре деловых коммуникаций</p> <p>Вербальный язык как функция межкультурной коммуникации. Природа</p>

	<p>вербального языка. Определение и структура языка. Культурная обусловленность значения. Родной язык. Язык и культура. Гипотеза лингвистической относительности Сэпира-Уорфа. Язык и паттерны мышления. Многообразие языков. Иностранные языки и социокультурные проблемы перевода. Языковое разнообразие субкультур (арго, слэнг и др.). Особенности мужской и женской вербальной коммуникации. Значение невербального элемента коммуникации. Определение невербальной коммуникации. Функции невербальной коммуникации. Вербальная и невербальная символические системы – подобие и отличие. Связь невербального языка и культуры. Язык тела: внешность, одежда, мимика, зрительный контакт.</p>
7	<p>Тема 7. Формирование межкультурной компетентности Основные проблемы межкультурной коммуникации. Коммуникационный портрет личности и его виды. Понятие межкультурной компетентности. Основные компоненты межкультурной компетентности: личностные, когнитивные, социальные качества. Развитие коммуникативной компетентности и гибкости. Стремление к развитию эмпатии в межкультурной коммуникации. Межкультурный тренинг как способ формирования межкультурной компетентности.</p>
8	<p>Тема 8. Потенциальные проблемы кросс-культурной коммуникации и возможности ее оптимизации Основные тенденции и перспективы развития диалога культур в условиях постиндустриального общества. Роль кросс-культурной коммуникации в условиях глобализации экономических, политических, культурных контактов. Сферы приоритетного развития кросс-культурных коммуникаций.</p>

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 3				
1	<i>Тема I.</i> Коммуникация как процесс и структура	семинар	4	4
2	<i>Тема II.</i> Виды и уровни коммуникаций	тренинг	4	4
3	<i>Тема III.</i> Вербальные средства коммуникации в труде менеджера	тренинг	4	4
4	<i>Тема IV.</i> Невербальные средства коммуникации	тренинг	4	4
5	<i>Тема V.</i> Виды	тренинг	4	4

	прагматической коммуникации в труде менеджера			
6	Тема VI. Вербальная и невербальная составляющая в культуре деловых коммуникаций	тренинг	4	4
7	Тема 7. Формирование межкультурной компетентности	тренинг	4	4
8	Тема 8. Потенциальные проблемы кросс-культурной коммуникации и возможности ее оптимизации	семинар	6	6
Всего:			34	34

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 3, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	30	30
Домашнее задание (ДЗ)	20	20
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	5	5
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	2	2
Всего:	57	57

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр	Библиографическая ссылка / URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
659/ Д 29	Деловое общение : сборник практических заданий / С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения ; сост.: Л. В. Рудакова, А. П. Ястребов. - СПб. : Изд-во ГУАП, 2007. - 31 с. : табл. - Библиогр.: с. 26 (14 наз.). - Б. ц.	62
	Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. - ISBN 978-5-394-02089-6. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414752	
	Ломова, О. С. Деловое общение специалиста по рекламе [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 032401 (350700) «Реклама», 080111 «Маркетинг», 080301 «Коммерция (торговое дело)» / О. С. Ломова; под ред. Л. М. Дмитриевой. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. - (Серия «Азбука рекламы»). - ISBN 978-5-238-01309-1. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390915	
	Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390949	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://znanium.com/	Электронно-библиотечная система
http://hbr-russia.ru/	Журнал “Harvard Business Review”

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1.	Microsoft Windows 3 (договор 1303-03 от 30.12.2019)
2.	Microsoft Office Standard 2007/2010/2013/2016/2019 (110-7 от 28.02.2019)

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1.	Электронно-библиотечная система Znanium
2.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»
3.	Справочно-правовая система по законодательству РФ «Гарант»
4.	Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (мультимедийная)	
2.	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	
3.	Аудитории общего пользования (для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	
4.	Учебная аудитория для курсового проектирования	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену;

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифференцированного зачета
1	Эволюция понятия культуры деловой коммуникации
2	Основы психологии культуры деловой коммуникации
3	Основные подходы к изучению культуры деловой коммуникации
4	Современные особенности и принципы культуры деловой коммуникации
5	Формы культуры деловой коммуникации на современном этапе.
6	Кросс-культурное взаимодействие в современном обществе: особенности, тенденции, проблемы.
7	Национальный характер как основа психологической идентичности.
8	Стереотипы и предрассудки: понятие, функции, значение.
9	Культурные нормы и их роль в процессе коммуникации.
10	Обрядовая культура в кросс-культурной коммуникации.
11	«Культурная грамматика» по Э. Холлу.
12	«Теория ценностей» Э. Клакхона и Ф. Стротбека.
13	Теория «культурных параметров» Г. Хофстеде.
14	Теория культурных стандартов А. Томаса.
15	Вербальная коммуникация. Нормы и правила общения, обусловленные культурой.
16	Невербальная коммуникация: паралингвистические средства.
17	Система мусульманских ценностей: мусульманский образ жизни, мораль и этика.
18	Система ценностей в европейско-американской культуре.
19	Особенности китайского менталитета.
20	Особенности японского менталитета.
21	Особенности менталитета народов Южной Азии.
22	Культурная идентичность: понятие, структура, формирование.
23	Межкультурная компетентность: понятие, формы, способы формирования.
24	Приемы оптимизации кросс-культурного общения.

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета
	Учебным планом не предусмотрено

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	предусмотрено

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов системного представления о культуре деловых коммуникаций и ведения деловых переговоров, организации и ведения совещаний, искусства презентаций, техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций. Формирование у студентов способности к анализу событий и ситуаций обыденной жизни.

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимся лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально–деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

Тема 2. Культурно-антропологические культуры деловых коммуникаций.

Тема 3. Психологические аспекты культуры деловых коммуникаций

Тема 4. Социальная категоризация и стереотипизация

Тема 5. Категоризация культур

Тема 6. Вербальная и невербальная составляющая в культуре деловых коммуникаций

Тема 7. Формирование межкультурной компетентности

Тема 8. Потенциальные проблемы кросс-культурной коммуникации и возможности ее оптимизации.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловое, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

К семинару каждый обучаемый готовит материал для выступления в виде доклада, выступления или наброска тезисов.

На семинаре время распределяется таким образом, чтобы каждый участник выступил минимум один-два раза.

Особое внимание уделяется обсуждению, прочитанному одним из участников доклада.

Подводя итоги семинара, преподаватель обязательно отмечает не только подготовленность обучающихся, но и их активность в обсуждении вопросов семинара.

См. Методические рекомендации по чтению лекций и проведению семинаров. На сайте Гуманитарного факультета ГУАП <https://hf-guap.ru/> в разделе Методический кабинет <https://hf-guap.ru/k61/hiph-metodicheskij-kabinet/>

См. подр. Б.А.Исаев, К.В.Лосев. Научная и практическая работа на Гуманитарном факультете по направлению Политология. Учебно-методическое пособие. СПб.: ГУАП, 2017.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Тема I. Коммуникация как процесс и структура (2 час.)

Написание текста электронного письма: деловому партнёру; об итогах обучения, заявка на участие в конференции.

Сделать сравнительный анализ переговоров по телефону и по сотовому телефону (деловой разговор).

Имитационная игра «Менеджер»

Тестирование на уровень коммуникабельности. Самооценка.

Тема II. Виды и уровни коммуникаций (4 час.)

Тренинги на установление контакта и завязывание разговора.

Разработка сообщений в разных моделях: информационная, убеждающая, суггестивная.

Публичная демонстрация речей в разных коммуникативных стилях: научный (на конференции), деловой (на совещании, деловой встрече), публицистический (на празднике, на митинге).

Разработка договора о найме по сказке А.С. Пушкина (о попе и работнике его – балде).

Тема III. Вербальные средства коммуникации в труде менеджера (6 час.)

Тренинги на обратную связь (описание конфигурации), на слушание (детектив, задумай слово, путешествие и др.).

Тренинги и упражнения на слушание (передача и получение информации).

Тренинги и упражнения на вопросы и ответы («Иностранец и переводчик», вопросы: на уточнение, на развитие, на отношение, на понимание).

Деловая игра «ЗАПРОС». Имитационные игры: «Кораблекрушение», «Происшествие в пустыне», «Экологическая катастрофа».

Тема IV. Невербальные средства коммуникации (2 час.)

Тренинг на репрезентативные системы.

Тестирование на репрезентативные системы. Самооценка.

Тренинги на невербальные сигналы («Мафия», «Разведка», «Князь»)

Тема V. Виды прагматической коммуникации в труде менеджера (4 час.)

Деловая игра «Доклад и дискуссия».

Ситуационно-ролевые игры на переговоры.

Анализ кейсов и конкретных ситуаций.

Тренинг «Мозговой штурм», «Метод фокальных объектов».

Игровое проектирование по разработке сценария презентации.

Инновационная игра «Имидж».

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

– учебно-методический материал по дисциплине

Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности. СПб: Питер, 2015. Раздел 3.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя: экзамен.

Экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач.

Требования и методы проведения промежуточной аттестации методом экзамена:

Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Для экзамена готовится список вопросов, охватывающий все темы курса. Все вопросы из этого списка включаются в билеты, которые предлагается выбирать обучающимся.

- после ответа обучающегося, преподаватель, как правило, задает дополнительные вопросы с целью выяснения уровня знаний обучающегося по данной теме;

- преподаватель может задавать также наводящие вопросы по данной теме;

- если уровень знаний по данной теме достаточно высок, преподаватель может поставить оценку по четырехбалльной системе;

- если уровень знаний по данной теме недостаточно высок, преподаватель может задать дополнительные вопросы для того, чтобы выяснить уровень знаний по другим темам курса и затем выставить оценку по четырехбалльной системе;

Шкала	Критерии
отлично	обучающийся должен: продемонстрировать глубокое и прочное усвоение изучаемого материала; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельного поиска и анализа источников; выполнить все задания для инвариантной и вариативной самостоятельной работы;
хорошо	обучающийся должен: продемонстрировать достаточно

	<p>полное усвоение изучаемого материала; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельного поиска и анализа источников; выполнить не менее 70% заданий для инвариантной и вариативной самостоятельной работы</p>
<p>удовлетворительно</p>	<p>обучающийся должен: продемонстрировать общее знание изучаемого материала; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; выполнить не менее 50% заданий для инвариантной и вариативной самостоятельной работы</p>
<p>неудовлетворительно</p>	<p>обучающийся: не знает значительной части изучаемого материала; не владеет понятийным аппаратом дисциплины; допускает существенные ошибки при изложении учебного материала; выполнено менее 50% заданий для инвариантной и вариативной самостоятельной работы</p>

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой