

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Ивангородский гуманитарно-технический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего
образования
"Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического
приборостроения"

Кафедра № 1

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель направления

К.Э.Н.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Корнилова

(подпись)

«23» июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловая коммуникация»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	38.05.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Таможенное дело
Наименование направленности	Правоохранительная деятельность (ИФ)
Форма обучения	заочная

Ивангород– 2022

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доцент. к.п.н.

(должность, уч. степень, звание)



23.06.22

(подпись, дата)

Турецкая С.А.

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 1

«23» июня 2022 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой № 1
К.э.н., доц.

(уч. степень, звание)



23.06.22

(подпись, дата)

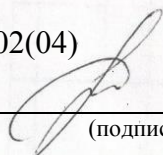
А.В. Новиков

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 38.05.02(04)

доц., к.п.н.

(должность, уч. степень, звание)



23.06.22

(подпись, дата)

П.М. Алексеева

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора ИФ
ГУАП по методической
работе

(должность, уч. степень, звание)



23.06.22

(подпись, дата)

Н.В. Жданова

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Деловая коммуникация» входит в образовательную программу высшего образования – программу специалитета по направлению подготовки/ специальности 38.05.02 «Таможенное дело» направленности «Правоохранительная деятельность (ИФ)». Дисциплина реализуется кафедрой «№1».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-4 «Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, *связанных с организацией делового общения, формированием коммуникативных компетенций, овладением эффективных способов ведения деловой коммуникации, учётом индивидуальных факторов в процессе делового общения.*

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: *практические занятия, семинар, тренинг, практикум, деловая игра, групповая дискуссия, психологическое тестирование, моделирование ситуаций, самостоятельная работа студента.*

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины:

- дать представления об организации делового общения;
- раскрыть коммуникативные компетенций;
- сформировать навыки эффективных способов ведения деловой коммуникации;
- научить учитывать индивидуальные факторы в процессе делового общения;
- выработать умение применять на практике технологии разрешения конфликта.

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

1.3. 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-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3.1 знать правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.У.1 уметь применять на практике технологии коммуникации и кооперации для академического и профессионального взаимодействия, в том числе в цифровой среде, для достижения поставленных целей УК-4.В.1 владеть навыками межличностного делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах) с применением современных технологий и цифровых средств коммуникации

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на кругозоре обучающихся и на ранее приобретенных знаниях в области Психологии.

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут оказывать влияние на практики, государственную итоговую аттестацию и выполнение выпускной квалификационной работы.

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	№4
1	2	3	4
Общая трудоемкость дисциплины,	5/ 180	2/ 72	3/ 108

ЗЕ/ (час)			
Из них часов практической подготовки			
Аудиторные занятия , всего час.	14	8	6
в том числе:			
лекции (Л), (час)			
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	14	8	6
лабораторные работы (ЛР), (час)			
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)			
экзамен, (час)	9		9
Самостоятельная работа , всего (час)	157	64	93
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Дифф. Зач., Экз.	Дифф. Зач.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

[Трудоемкость, распределенная на часы практической подготовки не должна превышать общую трудоемкость по виду учебной работы].

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)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 3					
Раздел 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций. Тема 1.1. Средства деловой коммуникации. Тема 1.2. Основные формы деловых коммуникаций. Тема 1.3. Коммуникационные сети и стили. Тема 1.4. Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, деловое сообщение, пресс-конференция, форум презентаций.		3			20
Раздел 2. Деловые переговоры. Тема 2.1. Этап подготовки переговоров. Тема 2.2. Стратегия ведения переговоров и основные тактические приемы в практике ведения деловых переговоров. Тема 2.3. Завершение деловых переговоров. Тема 2.4. Анализ итогов переговоров.		2			20
Раздел 3. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации. Тема 3.1. Этика деловых телефонных переговоров. Тема 3.2. Разбор деловой документации: Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Тема 3.3. Анализ деловой переписки.		3			24
Итого в семестре:		8			64
Семестр 4					

Раздел 4. Индивидуальные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций. Тема 4.1. Особенности личности как фактор эффективной коммуникации. Тема 4.2. Коммуникативные компетенции.		2			30
Раздел 5. Конфликт в деловом общении. Тема 5.1. Виды и причины конфликтов. Тема 5.2. Типы конфликтных личностей. Тема 5.3. Стратегии разрешения конфликтов.		2			43
Раздел 6. Психология эффективной коммуникации. Тема 6.1. Техники эффективного общения. Тема 6.2. Управление конфликтами.		2			20
Итого в семестре:		6			93
Итого	0	14	0	0	157

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

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
	Учебным планом не предусмотрено

Примечание: при наличии лекционных занятий, проводимых в интерактивной форме (управляемая дискуссия или беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм и другое), необходимо здесь привести их перечень с указанием конкретной формы проведения.

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)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 3					
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций.	Групповая дискуссия с элементами моделирования форм деловых коммуникаций	3		1
2	Деловые переговоры.	Деловая игра	2		2
3	Техника, связь и информационные	Решение ситуационных	3		3

	технологии как средство коммуникации.	задач			
Семестр 4					
4	Индивидуальные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций.	Психологическое тестирование	2		4
5	Конфликт в деловом общении.	Семинар в формате «Печа-куча»	2		5
5	Психология эффективной коммуникации.	Тренинг поведения в конфликте	2		
Всего:			14		

Примечание: практические (семинарские) занятия могут проходить в интерактивной форме: решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, игровое проектирование, имитационные занятия, выездные занятия в организации (предприятия), деловая учебная игра, ролевая игра, психологический тренинг, кейс, мозговой штурм, групповые дискуссии и т.д.

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)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

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	Семестр 4, час
1	2	3	4
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)		24	33
Курсовое проектирование (КП, КР)			
Расчетно-графические задания (РГЗ)			
Выполнение реферата (Р)			
Подготовка к текущему контролю			10

успеваемости (ТКУ)			
Домашнее задание (ДЗ) семинар		20	20
Контрольные работы заочников (КРЗ)			
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)		20	30
Всего:	157	64	93

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/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
159.9	Аминов, И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1028555	-
159.9	Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245 . - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/925269	-
159.9	Виноградова, С. М. Психология массовой коммуникации : учебник для вузов / С. М. Виноградова, Г. С. Мельник. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 443 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13985-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488986	-
159.9	Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0881-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1144466	-
159.9	Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. URL:	-

	https://znanium.com/catalog/product/1039716	
159.9	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493040	-
159.9	Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381	-
159.9	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489271	-
159.9	Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1145958	-
159.9	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494142	-
159.9	Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494141	-
159.9	Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490115	-
159.9	Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799	-

159.9	Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492907	-
159.9	Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468441	-
159.9	Романова, Н. Н. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология : словарь / Н. Н. Романова, А. В. Филиппов. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 304 с. - ISBN 978-5-9765-0783-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1234656	-
159.9	Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492413	-
159.9	Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1081477	-
159.9	Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492887	-

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://psychologylib.ru/books/	Библиотека с книгами по психологии
https://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos	Энциклопедия практической

	психологии
http://vch.narod.ru/file.htm	Психологическая лаборатория
https://www.univer-pp.ru/biblioteka?ysclid=l7q3igpsqf208618868	Университет практической психологии

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
	Не предусмотрено

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
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	307

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средствдля 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; Экзаменационные билеты; Задачи; Тесты.
Дифференцированный зачёт	Список вопросов; Тесты; Задачи.

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 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	– 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»	– 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»	– 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»	– 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 экзамена	Код индикатора
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций.	УК-4.3.1
2	Средства деловой коммуникации.	УК-4.3.1
3	Основные формы деловых коммуникаций.	УК-4.3.1
4	Коммуникационные сети и стили.	УК-4.3.1
5	Индивидуальные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций.	УК-4.3.1

6	Роль социальной перцепции в процессе деловой коммуникации.	УК-4.3.1
7	Понятие конфликт, классификация конфликтов.	УК-4.3.1
8	причины конфликтов.	УК-4.3.1
9	Типы конфликтных личностей.	УК-4.3.1
10	Динамика конфликта, признаки эскалации.	УК-4.3.1
11	Стратегии разрешения конфликтов.	УК-4.У.1
12	Профилактика конфликта.	УК-4.У.1
13	Коммуникативные компетенции.	УК-4.У.1
14	Этап подготовки деловых переговоров.	УК-4.В.1
15	Основные тактические приемы в практике ведения деловых переговоров.	УК-4.В.1
16	Этика деловых телефонных переговоров.	УК-4.В.1
17	Этика деловой переписки.	УК-4.В.1

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	Код индикатора
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций.	УК-4.3.1
2	Средства деловой коммуникации.	УК-4.3.1
3	Основные формы деловых коммуникаций.	УК-4.3.1
4	Особенности деловой документации и переписки.	УК-4.3.1
5	Организация пресс-конференции, форматы презентаций.	УК-4.3.1
6	Коммуникационные сети и стили.	УК-4.3.1
7	Индивидуальные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций.	УК-4.В.1
8	Коммуникативные компетенции.	УК-4.У.1
9	Этап подготовки деловых переговоров	УК-4.В.1
10	Основные тактические приемы в практике ведения деловых переговоров.	УК-4.В.1

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	Код индикатора
1	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а) Познавательного сообщения б) Призыва в) Приказа г) Просьбы	УК-4.3.1

2	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	УК-4.3.1
3	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: а) Жестов б) Информационных технологий в) Определенного темпа речи г) Похлопываний по плечу д) Устной речи	УК-4.3.1
4	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: а) Аудиальными образами б) Зрительными образами в) Тактильными образами	УК-4.3.1
5	К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники: а) «Ложного вовлечения» б) Запутывания в) Расположения г) Скрытого принуждения д) Убеждения	УК-4.3.1
6	К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся: а) Альтернативные б) Зеркальные в) Информационные г) Риторические	УК-4.3.1
7	К средствам невербальной коммуникации относятся: а) Все ответы верны б) Кинесика в) Проксемика г) Такетика	УК-4.3.1
8	Кинесическими средствами невербального общения выступают: а) Мимика б) Поза в) Покашливание г) Рукопожатие д) Устная речь	УК-4.3.1
9	Невербальными средствами общения являются	УК-4.3.1

	a) Взгляд b) Походка c) Рукопожатие d) Телефон e) Электронная почта	
10	Определите общие признаки переговоров a) это диалог как минимум двух сторон; b) переговоры ведутся только в условиях конфликта; c) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема; d) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.	УК-4.У.1
11	Каким типам акцентуации характерно конфликтное поведение? a) Гипертимный b) Сенситивный c) Истероидный	УК-4.У.1
12	Какой тип конфликтной личности в неудачах склонен обвинять других, и не извлекает урока из прошлого опыта? a) Демонстративный b) Ригидный c) Сверхточный d) Неуправляемый e) «Бесконфликтный»	УК-4.У.1
13	Какой тип конфликтной личности ориентируется на сиюминутный успех и излишне стремится к компромиссу? a) Демонстративный b) Ригидный c) Сверхточный d) Неуправляемый e) «Бесконфликтный»	УК-4.У.1
14	Укажите особенности поведения в трудной ситуации психологически неустойчивой личности? a) Понижение мотивации b) Понижение силы отрицательных эмоций c) Поиск способа преодоления d) Спонтанный поиск выхода e) Усугубление осознаваемых трудностей	УК-4.У.1
15	Какой стиль поведения в конфликте чаще всего возникает при переоценке себя и недооценке противника? a) Конкуренция. b) Сотрудничество.	УК-4.У.1
16	Когда возникает Эффект стереотипизации? a) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, в результате специфических установок воспринимающего на обнаружение у объекта определенных качеств b) возникает относительно групповой принадлежности человека,	УК-4.У.1

	когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю	
17	Какой механизм познания другого человека позволяет в процессе общения понимать эмоциональное состояние другого человека? с) обратная связь d) эмпатия	УК-4.У.1
18	Укажите название процесса приписывания друг другу, как причин, так и самих образцов поведения? а) аттракция b) каузальная атрибуция	УК-4.У.1
19	Укажите форму общения, при которой общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов в зависимости от личности партнера? а) манипулятивное b) деловое	УК-4.У.1

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

Таблица 19 – Перечень контрольных работ/для организации семинара

№ п/п	Перечень контрольных работ (докладов для семинара)
1	Понятие конфликт.
2	Классификация конфликта.
3	Причины возникновения конфликта.
4	Динамика конфликта.
5	Способы завершения конфликта.
6	Типы конфликтных личностей.
7	Стратегии разрешения конфликта.
8	Управление конфликтом.
9	Виды медиаторов.
10	Профилактика конфликта.

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

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала (если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине).

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 обучающимися 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.

Если методические указания по освоению лекционного материала имеются в изданном виде, в виде электронных ресурсов библиотеки ГУАП, системы LMS, кафедры и т.д., необходимо дать на них ссылку или привести URL адрес.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

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 узловые, 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

Подготовка и участие в семинаре является обязательной частью программы. Темы докладов для подготовки к семинару представлены в таблице 19.

Если методические указания по участию в семинарах имеются в изданном виде, в виде электронных ресурсов библиотеки ГУАП, системы LMS, кафедры и т.д., необходимо дать на них ссылку или привести URL адрес.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

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

Практические занятия проводятся после чтения лекций, дающих теоретические основы для их выполнения. Допускается выполнение практических занятий до прочтения лекций с целью облегчения изучения теоретического материала при наличии описаний работ, включающих необходимые сведения или ссылки на конкретные учебные издания, содержащие эти сведения.

Основанием для проведения практических занятий по дисциплине являются:

- программа учебной дисциплины;
- расписание учебных занятий.

Условия проведения практических занятий.

Практические занятия проводятся в аудиториях, соответствующих санитарно-гигиеническим нормам. Во время практических занятий должны соблюдаться порядок и дисциплина в соответствии с Правилами внутреннего распорядка. Практические занятия должны быть обеспечены в достаточном объеме необходимыми методическими материалами, включающими в себя комплект методических указаний к выполнению практических работ по данной дисциплине.

Преподаватель несет ответственность за организацию практических занятий. Он имеет право определять содержание практических работ, выбирать методы и средства проведения занятия, наиболее полно отвечающие их особенностям и обеспечивающие высокое качество учебного процесса.

Преподаватель формирует рубежный и итоговый контроль знаний студента по результатам выполнения практических занятий.

Права, ответственность и обязанности студента.

На практическом занятии студент имеет право задавать преподавателю вопросы по содержанию и методике выполнения работы. Ответ преподавателя должен обеспечивать выполнение студентом работы в течение занятия в полном объеме и с надлежащим качеством, оговоренным в методических указаниях к практической работе.

Студент имеет право на выполнение практической работы по оригинальной методике с согласия преподавателя и под его наблюдением.

Студент имеет право выполнить практическую работу, пропущенную по уважительной причине, в часы, согласованные с преподавателем.

Студент обязан явиться на практическое занятие вовремя, установленное расписанием, и предварительно подготовленным. К выполнению практической работы

допускаются студенты, подтвердившие готовность в объеме требований, содержащихся в методических указаниях преподавателя. В ходе выполнения практических занятий обучающийся должен углубить и закрепить знания, практические навыки.

В ходе практических занятий студенты ведут необходимые записи, которые преподаватель вправе потребовать для проверки. Допускается по согласованию с преподавателем представлять отчет о работе в электронном виде. В конце практического занятия преподаватель оценивает работу студента путем проверки отчета и (или) его защиты (собеседования).

Студент несет ответственность:

- за пропуск практического занятия по неуважительной причине;
- неподготовленность к практическому занятию;
- несвоевременную сдачу отчета о практическом занятии и его защиту

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.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа включает в себя подготовку к семинару, текущему контролю, зачету, экзамену.

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;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

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 – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

– зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

– дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

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