

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ОТКРЫТЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

«Утверждаю»



Проректор по УМР

О.М. Вальц

«07» сентября 2017 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ»**

|                         |                                    |
|-------------------------|------------------------------------|
| Направление подготовки: | <b>38.03.02 - Менеджмент</b>       |
| Профиль подготовки:     | <b>Производственный менеджмент</b> |
| Квалификация (степень): | <b>бакалавр</b>                    |
| Форма обучения:         | <b>заочная</b>                     |

Санкт-Петербург, 2017

Рабочая программа дисциплины «Культура общения» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.02 - Менеджмент.

Основным документом для разработки рабочей программы является рабочий учебный план по направлению 38.03.02 - Менеджмент, профиль подготовки Производственные менеджмент

Учебные и методические материалы по учебной дисциплине размещены в электронной информационно-образовательной среде университета.

**Разработчик:**

Г.К. Пуринова, к. соц.н., доцент

**Рецензент:**

Н.Г. Пряхин, к.ф.н., доцент ЧОУ ВО Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры Экономики, менеджмента и общегуманитарных дисциплин от «06» сентября 2017 года, протокол № 1.

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ..... | 4  |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....   | 5  |
| 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ.....  | 5  |
| 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 6  |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....                                       | 7  |
| 5.1. Темы контрольных работ .....   | 7  |
| 5.2. Темы курсовых работ (проектов) .....   | 8  |
| 5.3. Перечень методических рекомендаций .....   | 8  |
| 5.4. Перечень вопросов для подготовки к зачету.....   | 8  |
| 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....   | 11 |
| 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....  | 11 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО–ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                            | 11 |
| 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....  | 12 |
| 10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                           | 13 |
| 11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ .....                | 14 |
| 12. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА .....   | 14 |
| Приложение .....  | 15 |

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «**Культура общения**» являются:

– подготовка выпускников в области универсальной культуры общения и профессиональной этики на основе социально-психологических и морально–этических знаний с учетом конкретных практических задач, стоящих перед будущими руководителями;

– формирование нового стереотипа поведения, обучение молодого специалиста культуре общения в современных условиях, умению грамотно оценивать социально-психологические и социально-этические ситуации, уровень и особенности культуры участников среды общения, психологическое состояние партнеров, а также обеспечивать эффективное взаимодействие с учетом нравственно-этических норм.

1.2. Изучение дисциплины «Культура общения» способствует решению следующих задач профессиональной деятельности:

– Изучение важнейших понятий культуры общения как междисциплинарной отрасли знаний.

– Познание и осмысление многоплановости курса, который строится на материале таких дисциплин как психология, социология, культурология.

– Формирование представлений о психологической и речевой культуре общения в различных сферах жизни

– Формирование навыков поведения, основанного на знании психологических особенностей людей, общей и речевой культуры.

– Формирование способности к ведению переговоров и конструктивного поведения в конфликте.

– Формирование мотивации к самостоятельному повышению уровня коммуникативной компетенции.

1.3. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

## *общекультурные (ОК)*

| <b>Код компетенции</b> | <b>Наименование и (или) описание компетенции</b>  |
|------------------------|---|
| <b>ОК-4</b>            | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| <b>ОК - 5</b>          | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                                 |

1.4. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

• **Знать:** культуру общения и основные типы социально-психологического поведения, основные понятия профессиональной этики и морали, современные этические нормы поведения, вербальные и невербальные методы общения,

основные закономерности взаимодействия субъектов в организации, о групповой и массовой коммуникации, о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения с учетом особенностей участников совместной деятельности.

- **Уметь:** ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания, использовать теоретический аппарат культуры общения и профессиональной этики для анализа и решения различных практических проблем социально-психологического взаимодействия в организации, находить связи между теоретическим знанием и конкретной социально-психологической ситуацией в той или иной организации, давать этический анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения в организации, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии, применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях индивидуально или с группой.

- **Владеть:** простейшими приемами оценки социально-психологических ситуаций, навыками конструктивного психологического воздействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров, навыками учитывать принципиальные положения культуры общения, творчески их осмысливать и использовать применительно к условиям современной действительности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Культура общения» относится к вариативной части дисциплин по выбору блока 1.

Дисциплина «Культура общения» находится в логической взаимосвязи с другими дисциплинами образовательной программы.

Освоение дисциплины «Культура общения» предшествует изучению дисциплины «Психология».

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ

| № п/п | Наименование модуля и темы учебной дисциплины                    | Трудоёмкость по учебному плану (час/з.е.) | Виды занятий |                      |                     |                        | Виды контроля      |                          |                 |
|-------|--|---|--------------|----------------------|---------------------|------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------|
|       |  |   | Лекции       | Практическое занятие | Лабораторная работа | Самостоятельная работа | Контрольная работа | Курсовая работа (проект) | Зачёт (экзамен) |
| 1     | <b>Модуль 1. Понятие о культуре общения.</b>                     | <b>36/1</b>                               | <b>1,5</b>   | <b>4</b>             |                     | <b>30,5</b>            |                    |                          |                 |
| 2.    | Тема 1.1. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения. | 12/0,33                                   | 1            | 2                    |                     | 9                      |                    |                          |                 |

|              |  |             |            |          |  |             |          |  |     |
|--------------|--|-------------|------------|----------|--|-------------|----------|--|-----|
| 3            | Тема 1.2. Роль психологических факторов в формировании культуры общения.             | 12/0,33     |            | 2        |  | 10          |          |  |     |
| 4.           | Тема 1.3. Речевая культура общения.  | 12/0,33     | 0,5        |          |  | 11,5        |          |  |     |
| <b>5</b>     | <b>Модуль 2 Психологические составляющие культуры общения</b>                        | <b>36/1</b> | <b>0,5</b> | <b>2</b> |  | <b>33,5</b> |          |  |     |
| 6            | Тема 2.1 Межличностное общение и культура деловых отношений.                         | 12/0,33     |            |          |  | 12          |          |  |     |
| 7            | Тема 2.2. Личностные особенности и культура общения в профессиональной деятельности. | 12/0,33     | 0,5        |          |  | 11,5        |          |  |     |
| 8            | Тема 2.3. Культура общения в конфликте.  | 12/0,33     |            | 2        |  | 10          |          |  |     |
| <b>Всего</b> |  | <b>72/2</b> | <b>2</b>   | <b>6</b> |  | <b>64</b>   | <b>1</b> |  | зач |

#### **4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **Модуль 1. Понятие о культуре общения (36 часов)**

##### **Тема 1.1. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения. (12 часов)**

Определение и функции общения. Виды общения. Речевое общение. Невербальные средства общения (жесты, мимика, пантомимика). Соотношение вербального и невербального воздействия. Виды невербальных сигналов (симптомы, символы, знаки).

##### ***Виды учебных занятий:***

|                       |   |        |
|-----------------------|---|--------|
| Лекция:               | Вербальные и невербальные компоненты культуры общения | 1 час  |
| Практическое занятие: | Вербальные и невербальные компоненты культуры общения | 2 часа |

##### **Тема 1.2. Роль психологических факторов в формировании культуры общения. (12 часов)**

Индивид, индивидуальность, личность. Психологические типы. Учёт типа темперамента в общении. Характер. Акцентуации характера. Конституционная типология личности.

##### ***Виды учебных занятий:***

|                       |   |        |
|-----------------------|---|--------|
| Практическое занятие: | Роль психологических факторов в формировании культуры общения | 2 часа |
|-----------------------|---|--------|

##### **Тема 1.3. Речевая культура общения. (12 часов)**

Понятие речевого этикета. Барьеры речи. Умение слушать. Техники активного слушания. Искусство риторики.

### ***Виды учебных занятий:***

Лекция: Речевая культура общения 0,5 часа

## **Модуль 2. Психологические составляющие культуры общения. (36 часов)**

### **Тема 2.1. Межличностное общение и культура деловых отношений. (12 часов)**

Характеристики коммуникативной личности. Транзактный анализ (Э. Берн) Универсальные этические нормы Деловой этикет. Основные понятия делового этикета. Правила приветствия. Методы и навыки общения по телефону. Самопрезентация и имидж. Деловое общение и карьерный успех.

### **Тема 2.2. Личностные особенности и культура общения в профессиональной деятельности. (12 часов)**

Типы темперамента и их влияние на стиль общения. Акцентуации характера. Невербальное проявление личностных особенностей: основы кинесики, проксемики и такесики. Коммуникативная модель общения. Диалог. Психология профессионального межличностного общения. Психологический климат в коллективе. Корпоративная культура. Профессиональный авторитет и самоутверждение специалиста. Профилактика стресса и профессионального выгорания. Методы повышения стрессоустойчивости.

### ***Виды учебных занятий:***

Лекция: Личностные особенности и культура общения в профессиональной деятельности 0,5 часа

### **Тема 2.3. Культура общения в конфликте. (12 часов)**

Понятие конфликта. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликте и пути их конструктивного разрешения. Профилактика конфликтов. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Профессиональное посредничество в конфликте, - медиация. Особенности общения с «трудными» людьми. Типы конфликтных личностей. Искусство ведения полемики, спора. Особенности критики в споре. Переговоры в конфликте.

### ***Виды учебных занятий:***

Практическое занятие: Культура общения в конфликте 2 часа

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Темы контрольных работ**

1. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения.

2. Правила речевого этикета.
3. Барьеры общения.
4. Психологические составляющие культуры общения.
5. Социально-психологический климат в коллективе и корпоративная культура.
6. Самопрезентация и имидж.
7. Общение в конфликте и стратегии поведения.
8. Профессиональное посредничество в конфликте.
- 9 Роль психологической культуры общения в профилактике конфликтов.
10. Культура ведения спора и особенности критики в конфликтной ситуации.
11. Культура общения и профилактика психологических стрессов.
12. Воспитание и социализация.
13. Культура общения в семье.
14. Формирование коммуникативных навыков.
15. Особенности конфликтов в организации.
16. Формирование субкультуры интернет-сообщества.
17. Особенности профессионального межличностного общения.
18. Особенности проведения телефонных переговоров.
- 19 Правила конструктивного диалога.
20. Виды, функции и структура общения.

## **5.2. Темы курсовых работ (проектов)**

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены учебным планом.

## **5.3. Перечень методических рекомендаций**

| № п/п | Наименование   |
|-------|--|
| 1     | Методические рекомендации по выполнению контрольной работы |

## **5.4. Перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Что такое культура общения?
2. Какие исторические формы общения разработаны мыслителями прошлого?
3. Общение как субъектно-объектное взаимодействие людей.
4. Средства, цели, функции общения.
5. Интерактивная и перцептивная стороны общения.
6. Психологические приемы в переговорных процессах.
7. Что такое мораль?
8. Что такое этика?
9. Какие подходы к изучению культуры общения вы знаете?
10. Какие подходы к изучению морали вы знаете?
11. Какова структура культуры общения?
12. Назовите основные функции морали.
13. Как этика и культура взаимосвязаны с моралью?
14. Как реалистическая этика рассматривает человека?
15. Определите понятия: мировоззрение и нравственные ценности.



16. Как межличностные отношения влияют на человека?
17. Что такое этикет и культура поведения делового человека?
18. Каковы принципы культуры общения и делового этикета?
19. В чем заключаются основные правила культуры общения?
20. Что такое профессиональная этика?
21. Опишите основные особенности этики переговоров.
22. Что такое профессиональная и универсальная этика?
23. Каковы принципы персональной и профессиональной этики?
24. Каковы принципы всемирной этики?
25. Назовите социальные функции профессиональной этики.
26. Что такое этика личности?
27. Что такое корпоративная этика?
28. Какова структура корпоративной этики?
29. Определите понятие «бизнес-этика».
30. В чем состоит психологическое сопровождение формирования организационной культуры фирмы?
31. Что такое административная этика?
32. Что такое этика нейтралитета?
33. Что такое этика структуры?
34. Что включает в себя моральный кодекс администраторов?
35. Определите понятие социально-психологического климата?
36. Что такое макросреда и микросреда?
37. Дайте определение конфликта.
38. Какие конфликтные ситуации вы можете выделить?
39. В чем заключается психологическое разрешение конфликтов?
40. Какова роль личности в организации?
41. Назовите основные стили лидерства.
42. Что такое влияние?
43. Что такое власть?
44. Определите понятие «девиантное поведение».
45. Что такое терминальный менеджмент?
46. Что такое коррупция?
47. Что такое девиантный маркетинг?
48. Каковы негативные приемы и этика деловых контактов между сотрудниками фирмы?
49. Назовите основные формы этикета профессиональной деятельности.
50. В чем заключаются особенности Европейской и Восточной системы знакомства?
51. В чем заключаются особенности культуры общения по телефону?
52. Служебная переписка, ее особенности.
53. Что такое самопрезентация?
54. Назовите вербальные и невербальные средства презентации.
55. Как происходит формирование первого впечатления?

56. В чем состоят основные трудности формирования нравственной основы будущего профессионала?
57. Назовите основные стратегии организации профориентационной помощи.
58. В чем состоит суть проблемы нравственного выбора в профессиональном творчестве?
59. Дайте определение невербального речевого воздействия.
60. В чем состоит соотношение вербального и невербального речевого воздействия?
61. Какие виды невербальных сигналов вы знаете?
62. Что такое деловое общение?
63. Назовите виды делового общения.
64. Что такое диалоговое общение?
65. Назовите виды диалогического общения.
66. В чем заключаются особенности общения через переводчика?
67. В чем состоят особенности внешнего вида делового человека?
68. Опишите портрет деловой женщины.
69. Назовите правила делового этикета общения.
70. В чем состоит этика деловых бесед и переговоров?
71. Каковы приемы влияния на деловых партнеров?
72. Каково место этики в деловом общении?
73. В чем заключается этика делового общения «сверху - вниз»?
74. В чем заключается этика делового общения «снизу-вверх»?
75. В чем заключается этика делового общения «по горизонтали»?
76. Особенности имиджа - как средства делового общения.
77. В чем заключаются невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего?
78. Какова эффективность невербальных сигналов?
79. Назовите правила эффективной аргументации.
80. Что такое этикет?
81. Особенности этикета на улице.
82. Особенности этикета в театре.
83. Особенности этикета в дороге.
84. Особенности этикета досуга.
85. В чем состоит этикет приемов?
86. Как принимать гостей?
87. В чем состоит этикет подарков?
88. В чем состоит этикет застолья?
89. В чем состоит алкогольный этикет?
90. В чем состоит этикет общения во время застолья?
91. Что такое аперетив?
92. Расскажите об особенностях делового этикета в разных странах.
93. Расскажите о культуре общения с посетителями.
94. Расскажите о культуре общения по телефону.

95. Какие информационные отзывы применяются при ответе на деловой телефонный звонок (внешний, внутренний)?
96. Назовите правила деловых телефонных разговоров.
97. Что можно узнать о человеке по телефону?
98. В чем состоит культура общения по телефону?
99. Расскажите об особенностях успешной самопрезентации.
100. Расскажите об особенностях внешнего вида, составляющих успешный имидж.
101. Расскажите об основных особенностях успешного имиджа и культуры общения.

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине по решению кафедры оформлен отдельным приложением к рабочей программе.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература:**

1. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Петрова Ю. А. - Саратов : Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2012. - 183 с. - ISBN 2227-8397: Б. ц. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8540.html>. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. Бессрочно.
2. Немец, Г. Н. Коммуникативные основы деловой культуры [Электронный ресурс] : учебное пособие / Немец Г. Н. - Краснодар : Южный институт менеджмента, 2012. - 107 с. - ISBN 2227-8397 : Б. ц. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9592.html>. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. Бессрочно.
3. Ушакова, Т. Н. Речь [Электронный ресурс] : истоки и принципы развития Учебное пособие / Ушакова Т. Н. - Москва : Пер Сэ, 2012. - 256 с. - ISBN 5-9292-0126-9 : Б. ц. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7429.html>. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. Гарантированный срок размещения в ЭБС до 01.01.1970 (автопродлонгация).
4. Зверева, Е. Н. Русский язык и культура речи в профессиональной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Зверева Е. Н. - Москва : Евразийский открытый институт, 2012. - 432 с. - ISBN 978-5-374-00575-2 : Б. ц. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14648>. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. Гарантированный срок размещения в ЭБС до 01.01.1970 (автопродлонгация).

### **Дополнительная литература:**

1. Невежина, М. В. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Невежина М. В. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 351 с. - ISBN 978-5-238-00860-0 : Б. ц. – Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/8576.html>. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. Лицензия до 01.09.2015.

2. Апальков, В. Г. Практикум по культуре речевого общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Апальков В. Г. - Москва : Евразийский открытый институт, 2010. - 280 с. - ISBN 978-5-374-00384-0 : Б. ц. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11075.html>. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. Гарантированный срок размещения в ЭБС до 01.01.1970 (автопродлонгация).

3. Петрова, Ю. А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Петрова Ю. А. - Москва : ГроссМедиа, 2007. - ISBN 5-476-003-476 : Б. ц. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. Бессрочно.

4. Макаров, Б. В. Деловой этикет и общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Макаров Б. В. - Москва : Юстицинформ, 2006. - ISBN 5-7205-0731-0 : Б. ц. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1134.html>. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. Бессрочно.

#### **Программное обеспечение**

1. ППП MS Office 2010
2. Текстовый редактор Блокнот
3. Браузеры IE, Google Chrome, Opera и др.

### **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО– ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Электронная информационно-образовательная среда АНО ВО "СЗТУ" (ЭИОС СЗТУ) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://edu.nwotu.ru/>

2. Электронная библиотека АНО ВО "СЗТУ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lib.nwotu.ru:8087/jirbis2/>

3. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

4. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

5. Информационная системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки (ИС ЭКБСОН) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vlibrary.ru/>

### **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, контрольную работу, самостоятельную работу студента, консультации.

9.1. При изучении тем модулей 1-2 студентам необходимо повторить лекционный учебный материал, изучить рекомендованную литературу, а также учебный материал, находящийся в указанных информационных ресурсах.

На завершающем этапе изучения каждого модуля необходимо, воспользовавшись предложенными вопросами для самоконтроля, размещенными в электронной информационной образовательной среде (ЭИОС), проверить качество усвоения учебного материала.

В случае затруднения в ответах на поставленные вопросы рекомендуется повторить учебный материал.

9.2. После изучения каждого модуля дисциплины необходимо ответить на вопросы контрольного теста по данному модулю с целью оценивания знаний и получения баллов.

9.3. По завершению изучения модулей 1 и 2 студенту необходимо выполнить Контрольную работу, руководствуясь методическими рекомендациями по ее выполнению.

9.4. По завершению изучения Модулей 1 и 2 дисциплины студент обязан пройти промежуточную аттестацию. Вид промежуточной аттестации определяется рабочим учебным планом. Форма проведения промежуточной аттестации – компьютерное тестирование с использованием автоматизированной системы тестирования знаний студентов в ЭИОС.

9.5. К промежуточной аттестации допускаются студенты, выполнившие требования рабочего учебного плана.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

### **10.1. Internet – технологии:**

WWW (англ. World Wide Web – Всемирная Паутина) – технология работы в сети с гипертекстами;

FTP (англ. File Transfer Protocol – протокол передачи файлов) – технология передачи по сети файлов произвольного формата;

IRC (англ. Internet Relay Chat – поочередный разговор в сети, чат) – технология ведения переговоров в реальном масштабе времени, дающая возможность разговаривать с другими людьми по сети в режиме прямого диалога;

ICQ (англ. I seek you – я ищу тебя, можно записать тремя указанными буквами) – технология ведения переговоров один на один в синхронном режиме.

### **10.2. Дистанционное обучение с использованием ЭИОС на платформе Moodle.**

- Технология мультимедиа в режиме диалога.
- Технология неконтактного информационного взаимодействия (виртуальные кабинеты, лаборатории).

– Гипертекстовая технология (электронные учебники, справочники, словари, энциклопедии) и т.д.

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Библиотека.
2. Справочно-правовая система Консультант Плюс.
3. Электронная информационно-образовательная среда университета.
4. Локальная сеть с выходом в Интернет.

## **12. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА**

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой оценки работы студента.

| Вид учебной работы, за которую ставятся баллы                | Баллы          |
|--|----------------|
| Участие в online занятиях, прослушивание видео лекций        | 0 - 5          |
| Контрольный тест 1   | 0 – 11         |
| Контрольный тест 2   | 0 – 12         |
| Контрольный тест 3   | 0 - 12         |
| <b>КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА</b>                                    | 0 - 30         |
| <b>ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕСТ</b>                             | 0 - 30         |
| <b>ВСЕГО</b>   | <b>0 - 100</b> |
| <b>БОНУСЫ (баллы, которые могут быть добавлены до 100)</b>   | <b>Баллы</b>   |
| - за активность  | 0-10           |
| - за участие в олимпиаде                                     | 0-50           |
| - за участие в НИРС  | 0-50           |
| - за оформление заявок на полезные методы (рац. предложения) | 0-50           |

Бальная шкала оценки

| Оценка (зачет) | Баллы    |
|----------------|----------|
| Не зачтено     | Менее 51 |
| Зачтено        | 51-100   |

Оценка по контрольной работе

| Оценка              | Количество баллов |
|---------------------|-------------------|
| отлично             | 27 - 30           |
| хорошо              | 23 – 26           |
| удовлетворительно   | 18 - 22           |
| неудовлетворительно | менее 18          |

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Перечень формируемых компетенций общекультурные (ОК)

| Код компетенции | Наименование и (или) описание компетенции   |
|-----------------|---|
| <b>ОК-4</b>     | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| <b>ОК - 5</b>   | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                                 |

### 2. Паспорт фонда оценочных средств

| № п/п    | Контролируемые модули (темы) дисциплины                | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства                |
|----------|--|---|---|
| <b>1</b> | Модуль 1. Понятие о культуре общения.                  | ОК-4  | Контрольный тест 1                              |
| <b>2</b> | Модуль 2 Психологические составляющие культуры общения | ОК-5  | Контрольный тест 2                              |
| <b>3</b> | Модуль 1 -2  | ОК-4, ОК-5                                    | Контрольная работа<br>Итоговый контрольный тест |

### 3. Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам формирования, описание шкал оценивания

| Этапы освоения компетенции | Показатели достижения заданного уровня освоения компетенций   | Критерии оценивания результатов обучения |  |  |  |  |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                            |   | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| Первый этап                | <b>Знать (ОК-4, ОК-5):</b><br>- культуру общения и основные типы социально-психологического поведения, основные понятия профессиональной этики и морали, современные этические нормы поведения, вербальные и невербальные методы общения, | Не знает                                 | Знает:<br>- культуру общения и основные типы социально-психологического поведения,<br>Не знает:<br>основные понятия профессиональной этики и морали, современные этические нормы | Знает:<br>- культуру общения и основные типы социально-психологического поведения, основные понятия профессиональной этики и морали, современные этические нормы | Знает:<br>- культуру общения и основные типы социально-психологического поведения, основные понятия профессиональной этики и морали, современные этические нормы | Знает:<br>- культуру общения и основные типы социально-психологического поведения, основные понятия профессиональной этики и морали, современные этические нормы |

|                    |  |                 |  |  |  |  |
|--------------------|--|-----------------|--|--|--|--|
|                    | <p>основные закономерности взаимодействия субъектов в организации;<br/>- о групповой и массовой коммуникации, о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения с учетом особенностей участников совместной деятельности.</p>  |                 | <p>нормы поведения, вербальные и невербальные методы общения, основные закономерности взаимодействия субъектов в организации;<br/>- о групповой и массовой коммуникации, о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения с учетом особенностей участников совместной деятельности.</p> | <p>поведения, Не знает: вербальные и невербальные методы общения, основные закономерности взаимодействия субъектов в организации;<br/>- о групповой и массовой коммуникации, о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения с учетом особенностей участников совместной деятельности.</p> | <p>этические нормы поведения, вербальные и невербальные методы общения, основные закономерности взаимодействия субъектов в организации;<br/>Не знает: - о групповой и массовой коммуникации, о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения с учетом особенностей участников совместной деятельности.</p> | <p>поведения, вербальные и невербальные методы общения, основные закономерности взаимодействия субъектов в организации;<br/>- о групповой и массовой коммуникации, о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения с учетом особенностей участников совместной деятельности.</p> |
| <p>Второй этап</p> | <p><b>Уметь</b> (ОК-4, ОК-5): ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания, использовать теоретический аппарат культуры общения и профессиональной этики для анализа и решения различных практических проблем социально-психологического взаимодействия в организации, находить связи между теоретическим знанием и конкретной социально-психологической ситуацией в той или иной организации, давать этический</p> | <p>Не умеет</p> | <p>Умеет: ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания, использовать теоретический аппарат культуры общения и профессиональной этики для анализа и решения различных практических проблем социально-психологического взаимодействия в организации, находить связи</p>                               | <p>Умеет: ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания, использовать теоретический аппарат культуры общения и профессиональной этики для анализа и решения различных практических проблем социально-психологического взаимодействия в организации, находить связи</p>                                   | <p>Умеет: ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания, использовать теоретический аппарат культуры общения и профессиональной этики для анализа и решения различных практических проблем социально-психологического взаимодействия в организации, находить</p>   | <p>Умеет: Ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания, использовать теоретический аппарат культуры общения и профессиональной этики для анализа и решения различных практических проблем социально-психологического взаимодействия в организации, находить связи</p>                         |



|             |  |            |  |  |  |  |
|-------------|--|------------|--|--|--|--|
|             | <p>анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения в организации, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии;</p> <p>- применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях индивидуально или с группой.</p>     |            | <p>между теоретическим знанием и конкретной социально-психологической ситуацией в той или иной организации, давать этический анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения в организации, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии;</p> <p>- применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях индивидуально или с группой.</p> | <p>теоретическим знанием и конкретной социально-психологической ситуацией в той или иной организации, давать этический анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения в организации, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии;</p> <p>- применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях индивидуально или с группой.</p> | <p>связи между теоретическим знанием и конкретной социально-психологической ситуацией в той или иной организации, давать этический анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения в организации, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии;</p> <p>- применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях индивидуально или с группой.</p> | <p>между теоретическим знанием и конкретной социально-психологической ситуацией в той или иной организации, давать этический анализ какой-либо ситуации в сфере механизмов общения в организации, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии;</p> <p>- применять полученные знания в деловых контактах, организационных мероприятиях индивидуально или с группой.</p> |
| Третий этап | <p><b>Владеть</b> (ОК-4, ОК-5):</p> <p>- простейшими приемами оценки социально-психологических ситуаций</p> <p>- навыками конструктивного психологического воздействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров.</p> <p>- навыками учитывать принципиальные положения</p> | Не владеет | <p>Владеет:</p> <p>- простейшими приемами оценки социально-психологических ситуаций</p> <p>Не владеет:</p> <p>- навыками конструктивного психологического воздействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров.</p>   | <p>Владеет:</p> <p>- простейшими приемами оценки социально-психологических ситуаций</p> <p>- навыками конструктивного психологического воздействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров.</p> <p>Не владеет:</p> <p>- навыками</p>   | <p>Владеет:</p> <p>- простейшими приемами оценки социально-психологических ситуаций</p> <p>- навыками конструктивного психологического воздействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров.</p>  | <p>Владеет:</p> <p>- простейшими приемами оценки социально-психологических ситуаций</p> <p>- навыками конструктивного психологического воздействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров.</p> <p>- навыками</p>  |

|  |   |  |   |  |  |  |
|--|---|--|---|--|--|--|
|  | культуры общения, творчески их осмысливать и использовать применительно к условиям современной действительности |  | - навыками учитывать принципиальные положения культуры общения, творчески их осмысливать и использовать применительно к условиям современной действительности | учитывать принципиальные положения культуры общения, творчески их осмысливать и использовать применительно к условиям современной действительности | - учитывать принципиальные положения культуры общения, творчески их осмысливать и использовать применительно к условиям современной действительности | учитывать принципиальные положения культуры общения, творчески их осмысливать и использовать применительно к условиям современной действительности |
|--|---|--|---|--|--|--|

#### 4. Шкалы оценивания (балльно-рейтинговая система)

| Вид учебной работы, за которую ставятся баллы         | Баллы          |
|---|----------------|
| Участие в online занятиях, прослушивание видео лекций | 0 - 5          |
| Контрольный тест 1                                    | 0 – 11         |
| Контрольный тест 2                                    | 0 – 12         |
| Контрольная работа 3                                  | 0 - 12         |
| <b>КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА</b>                             | <b>0 - 30</b>  |
| <b>ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕСТ</b>                      | <b>0 - 30</b>  |
| <b>ВСЕГО</b>  | <b>0 - 100</b> |

#### Бальная шкала оценки

| Оценка (зачет) | Баллы    |
|----------------|----------|
| Не зачтено     | Менее 51 |
| Зачтено        | 51-100   |

#### 5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций при изучении учебной дисциплины в процессе освоения образовательной программы

##### 5.1 Типовой вариант тем рефератов для контрольной работы

1. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения.
2. Правила речевого этикета.
3. Барьеры общения.
4. Психологические составляющие культуры общения.
5. Социально-психологический климат в коллективе и корпоративная культура.
6. Самопрезентация и имидж.
7. Общение в конфликте и стратегии поведения.
8. Профессиональное посредничество в конфликте.
9. Роль психологической культуры общения в профилактике конфликтов.
10. Культура ведения спора и особенности критики в конфликтной ситуации.

##### 5.3 Типовой тест промежуточной аттестации

1. Что не является проявлением хороших манер?:

- a. сдержанность;
- b. скромность ;
- c. тактичность;
- d. громкая речь.

2. Что нам мешает слушать собеседника?:

- a. дружелюбие ;
- b. заинтересованность;
- c. критичность;
- d. внимание.

3. Что означает контакт глаз собеседников?:

- a. они боятся друг друга;
- b. разговор мало их интересует;
- c. доверие собеседников друг к другу;
- d. они не доверяют друг другу.

4. Этика делового общения основывается на знании:

- a. психологии,
- b. логики;
- c. всех перечисленных дисциплин;
- d. социологии.

5. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

- a. не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет;
- b. должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- c. не должен стучать в дверь;
- d. должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти.

6. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо, - это:

- a. неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- b. обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- c. соблюдать правила и традиции своей страны;
- d. придерживаться единых международных норм и правил

7. С какой целью не следует проводить презентации:

- a. завязать новые деловые связи;
- b. покритиковать конкурентов;
- c. укрепить старые партнерские отношения;
- d. познакомиться с новой информацией.

8. Визитная карточка фирмы не содержит:

- a. полное официальное название фирмы;
- b. телефоны секретариата;
- c. адрес в Интернете;
- d. банковские реквизиты.

9. Какой конфликт называется внутриличностным:

- a. столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях между группами людей;
- b. столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях людей;
- c. столкновение противоположно направленных тенденций в психике человека;
- d. столкновение противоположно направленных тенденций между личностью и группой.

10. Какое средство невербального общения поощряет говорящего к продолжению разговора:

- a. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- b. увеличение дистанции слушающим собеседником;
- c. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- d. очень широкая улыбка.

11. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
- a. очки с затемненными стеклами;
  - b. доброжелательная улыбка ;
  - c. располагающий взгляд;
  - d. приветливость.
12. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
- a. женщину представляют мужчине, а не наоборот;
  - b. женщина первая протягивает руку для рукопожатия ;
  - c. служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
  - d. в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование.
13. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении)?
- a. младшего по возрасту - старшему по возрасту;
  - b. одного сотрудника - группе сотрудников ;
  - c. имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
  - d. мужчине - женщину.
14. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество, как экстраверсия?
- a. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
  - b. общительны, но хорошо контролируют свои эмоции ;
  - c. общительны, словоохотливы, беззаботны;
  - d. сдержанны в общении, в жизни застенчивы.
15. Что такое общение?
- a. совместный отдых;
  - b. разговор двух и более людей ;
  - c. спор;
  - d. взаимодействие людей с целью обмена информацией.

**6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

6.1 Итоговый контрольный тест доступен студенту только во время тестирования, согласно расписанию занятий или в установленное деканатом время.

6.2. Студент информируется о результатах текущей успеваемости.

6.3 Студент получает информацию о текущей успеваемости, начислении бонусных баллов и допуске к процедуре итогового тестирования от преподавателя или в ЭИОС.

6.4. Производится идентификация личности студента.

6.5. Студентам, допущенным к промежуточной аттестации, открывается итоговый контрольный тест.

6.6. Тест закрывается студентом лично по завершении тестирования или автоматически по истечении времени тестирования.