

ПЕРВОЕ ВЫСШЕЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ РОССИИ



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

**Руководитель ОПОП ВО
доцент Ю.В. Ильюшин**

**Проректор по образовательной
деятельности
доцент Д. Г. Петраков**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ**

Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Направление подготовки:	27.03.04 Управление в технических системах
Направленность (профиль):	Информационные технологии в управлении
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Составитель:	к.ф.н. доц. С.И. Сорокин

Рабочая программа дисциплины «Культура общения» составлена:

- в соответствии с требованиями ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.04 «Управление в технических системах», утвержденного приказом Минобрнауки России № 871 от 31.07.2020 г.;

- на основании учебного плана бакалавриата по направлению подготовки 27.03.04 «Управление в технических системах», направленность (профиль) «Информационные технологии в управлении».

Составитель: _____ к. ф. н. доц. Сорокин С. И.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социологии и психологии от 19 января 2022 г., протокол № 5.

Заведующий кафедрой _____ к. ф. н. доц. Н. А. Вахнин

Рабочая программа согласована:

Начальник управления
учебно-методического
обеспечения учебного процесса _____ к.т.н. П.В. Иванова

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Культура общения» - формирование у студентов систематизированных научных знаний, способствующих осмыслению собственных социально-личностных качеств. Овладение навыками культуры общения на основе социально-психологических и морально-этических знаний с учетом конкретных практических задач, стоящих перед будущими руководителями. Формирование у студентов коммуникативных компетенций, способствующих эффективной и оперативной адаптации в новой для них организационной среде.

Основные задачи дисциплины:

- изучение важнейших понятий культуры общения как междисциплинарной отрасли знаний;
- формирование представлений о психологической и речевой культуре общения в различных сферах жизни;
- практическое освоение навыков поведения, основанного на знании психологических особенностей людей, общей и речевой культуры;
- формирование способности и закрепление навыков ведения делового спора, дискуссии и полемики, овладение искусством публичного выступления и ведения деловых переговоров;
- мотивирование к самостоятельному повышению уровня коммуникативной компетенции.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Культура общения» входит в состав обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 27.03.04 «Управление в технических системах» и изучается в 4 семестре.

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Культура общения» являются «Всеобщая история», «История России», «Философия», «Культурология», «Социология и политология».

Дисциплина «Культура общения» является основополагающей для изучения «Правоведения».

Особенностью дисциплины является изучение основных приемов и норм социального взаимодействия и формирование навыков успешной работы в коллективе.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Культура общения» направлен на формирование следующих компетенций:

Формируемые компетенции по ФГОС ВО		Основные показатели освоения программы дисциплины
Наименование универсальной компетенции	Код компетенции	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4	УК-4.1. Знать принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранных языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.
		УК-4.2. Уметь применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменных формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранных языках.

Формируемые компетенции по ФГОС ВО		Основные показатели освоения программы дисциплины
Наименование универсальной компетенции	Код компетенции	
		УК-4.3. Владеть грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении общего и профессионального характера.
Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.	УК-9	УК-9.1. Знать различные категории лиц с ограниченными возможностями здоровья и их психофизические особенности.
		УК-9.2. Уметь осуществлять взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями здоровья в социальной и профессиональной сферах с учетом этических норм.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины «Культура общения» составляет 2 зачетные единицы, 72 ак. часа.

Вид учебной работы	Всего ак. часов	Ак. часы по семестрам
		4
Аудиторные занятия, в том числе:	34	34
Лекции	17	17
Практические занятия (ПЗ)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС), в том числе	38	38
Подготовка к практическим занятиям	38	38
Подготовка к семинарским занятиям	-	-
Подготовка к лабораторным занятиям	-	-
Вид промежуточной аттестации: зачет (З)	3	3
Общая трудоемкость дисциплины	ак. час 72	72
	зач. ед. 2	2

4.2. Содержание дисциплины

Учебным планом предусмотрены: лекции, практические (семинарские) занятия и самостоятельная работа.

4.2.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов	Виды занятий			
		Всего ак. часов	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента, в том числе
1.	Основные понятия курса «Культура общения»	10	2	2	6
2.	Психологические аспекты общения в производственном коллективе	16	4	4	8
3.	Роль личностных особенностей в культуре общения. Способы и методы познания личности партнера	16	4	4	8
4.	Барьеры и препятствия в общении. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	16	4	4	8
5.	Средства и способы коммуникации в общении	14	3	3	8
Итого:		72	17	17	38

4.2.2. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак. часах
1.	Основные понятия курса «Культура общения»	Введение. Предмет, задачи и функции культуры общения. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения. Основные элементы структуры общения. Коммуникативные, перцептивные и интерактивные составляющие культуры общения. Общение как коммуникация и взаимодействие. Культура общения и искусство убеждать.	2
2.	Психологические аспекты общения в производственном коллективе	Психология восприятия и понимание партнера по общению. Психологические механизмы социальной перцепции. Стереотипы, чувства и эмоции в общении. Социально-психологические параметры коллектива. Коллектив как высшая форма развития малой группы. Понятие групповой сплоченности. Конформизм и неконформизм. Социально-психологические методы воздействия на человека в процессе общения.	4
3.	Роль личностных особенностей в культуре общения. Способы и методы познания личности партнера	Психологические особенности личности и успешность общения. Закон первого впечатления в формировании персонального имиджа. Основные механизмы межличностного восприятия: идентификация, социально-психологическая рефлексия, эмпатия. Методы самовоспитания и самоанализа. Сущность и разновидности самопрезентации. Экспресс-диагностика личности в ситуациях общения. Искусство формирования персонального имиджа. Успешность и карьера: способы достижения практических результатов.	4
4.	Барьеры и	Понятие и классификация барьеров и препятствий	4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак. часах
	препятствия в общении. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	в общении. Манипулирование в общении как процесс: стадии, механизмы, инструменты. Природа и сущность психологических, организационно-процедурных и логических манипуляций. Характерные приемы и методы манипуляции в межличностном общении. Техника защиты от манипуляций. Способы предупреждения и профилактики. Конфликтное взаимодействие: источники, предпосылки. Типология и классификация конфликтов в общении. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения и основные инструменты профилактики конфликтных ситуаций в общении. Посредничество и медиация.	
5.	Средства и способы коммуникации в общении	Речевая культура общения. Ораторское мастерство. Подготовка и проведение публичного выступления. Искусство проведения деловых бесед и совещаний. Культура деловой дискуссии и спора. Специфические особенности и правила организации и проведения переговоров. Выразительные средства и риторическое обеспечение переговорного процесса. Невербальные средства общения. Основные каналы невербальной коммуникации: кинесика, проксемика, паралингвистика, визуальное общение. Способы и методы интерпретации невербальных средств в практике общения. Национально-культурная специфика межличностной коммуникации в общении.	3
Итого:			17

4.2.3. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Раздел	Тематика практических занятий	Трудоемкость в ак. часах
1.	Раздел 1.	Общение как коммуникация, восприятие и взаимодействие	2
2.	Раздел 2.	Психологические механизмы социальной перцепции. Групповая сплоченность	4
3.	Раздел 3.	Экспресс-диагностика личности в ситуациях общения	2
		Искусство формирование персонального имиджа	2
4.	Раздел 4.	Приемы и методы манипуляции в общении	2
		Конфликтные ситуации в общении и их разрешение	2
5.	Раздел 5.	Искусство публичного общения и речевая культура	3
Итого:			17

4.2.4. Лабораторные работы

Лабораторные работы не предусмотрены.

4.2.5. Курсовые работы (проекты)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения применяются:

Лекции. Они являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся.

Цели лекционных занятий:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентировать внимание на наиболее сложных вопросах дисциплины;
- стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся, способствовать формированию их творческого мышления.

Практические (семинарские) занятия. Они составляют основу практической подготовки обучающихся.

Цели практических занятий:

- углубить и закрепить знания, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы обучающихся с учебной и научной литературой;
- обеспечить живое, творческое обсуждение учебного материала в форме дискуссии, обмена мнениями по рассматриваемым вопросам.

Консультации. Они являются одной из форм руководства учебной работой обучающихся и оказания им помощи в самостоятельном изучении материала дисциплины, в ликвидации имеющихся пробелов в знаниях, задолженностей по текущим занятиям.

Текущие консультации проводятся преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, научным руководителем и носят как индивидуальный, так и групповой характер.

Самостоятельная работа. Она направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях, а также выработку навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим учебным занятиям и промежуточному контролю.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Тематика для самостоятельной подготовки

Раздел 1. Основные понятия курса «Культура общения»

1. Роль и сущность общения в жизни человека.
2. Стили, уровни и стратегии общения.
3. Общение как прагматическая необходимость и самоцель.
4. Алгоритм процесса общения.
5. Ритуальное общение: исторические предпосылки и культурные традиции.

Раздел 2. Психологические аспекты общения в производственном коллективе

1. Стереотипы предубеждения при восприятии партнера по общению.
2. Трансактный анализ культуры общения Э. Берна.
3. Условия формирования социально-психологического статуса члена коллектива.
4. Групповая сплоченность в формировании психологического климата в коллективе.
5. Психологические типы личности в служебном общении.

Раздел 3. Роль личностных особенностей в культуре общения. Способы и методы познания личности партнера

1. Механизмы межличностного восприятия и каузальная атрибуция.
2. Гендерные и национальные особенности поведения личности в общении.
3. Роль установки при восприятии человека человеком.
4. Факторы превосходства и привлекательности в формировании первого впечатления.
5. Механизмы психологической защиты личности в общении.

Раздел 4. Барьеры и препятствия в общении. Способы предупреждения и разрешения конфликтов

1. Культура общения как фактор эффективного управления.

2. Коммуникативные трудности, внешние и внутренние барьеры в общении.
3. Приемы и способы манипуляции партнерами в общении.
4. Пассивная и активная защита от манипулятивных воздействий.
5. Модель конфликтного процесса в общении и его последствия.

Раздел 5. Средства и способы коммуникации в общении

1. Искусство публичного выступления в практике общения.
2. Культура деловой дискуссии и спора в профессиональном общении.
3. Средства риторического обеспечения переговорного процесса.
4. Организация и проведение переговоров с зарубежными партнерами.
5. Национально-культурная специфика межличностного общения.

6.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации (зачета)

6.2.1. Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине «Культура общения»:

1. В чем заключается специфика общения как искусства и науки?
2. Какие значимые элементы включает в себя модель вербального коммуникативного процесса?
3. В чем заключается специфика устно-речевой вербальной коммуникации?
4. Каковы лексические и стилистические особенности письменно-речевой коммуникации?
5. Что называют невербальной коммуникацией?
6. Какие невербальные элементы общения включает в себя кинесика?
7. При каких обстоятельствах межличностного общения эффективна паралингвистическая система коммуникации?
8. Какие правила необходимо соблюдать в пространственной и временной организации общения?
9. Какие факторы определяют перцептивную сторону общения?
10. Что в общении называют межличностной аттракцией?
11. Какими качествами должен обладать «хороший» коммуникатор?
12. Какую цель преследует интерактивное общение?
13. Какие функции общения определяют его как сложный многофакторный феномен?
14. Что можно отнести к факторам, затрудняющим адекватное восприятие в общении?
15. Какими навыками необходимо обладать, чтобы успешно вести диалог?
16. Что в культуре общения понимается под эмпатией?
17. Как научиться быть активным слушателем в общении и что для этого необходимо знать?
18. Из чего складывается умение эффективно общаться по телефону?
19. Какие наиболее распространенные ошибки мешают партнерам по общению быть хорошими слушателями?
20. В чем заключается искусство проведения деловой беседы?
21. Какие способы воздействия партнеров друг на друга обеспечивают эффективный формат общения?
22. Почему коммуникация в общении — это процесс и какие его стадии и этапы можно выделить?
23. Какие типы поведения по отношению к партнерам по взаимодействию чаще всего встречаются?
24. На чем основан такой вид взаимодействия как «контакт масок»?
25. На чем основывается такой аспект ролевого поведения личности в общении как самопрезентация?
26. Какие механизмы межличностного восприятия в общении считаются важнейшими?
27. На чем основывается и как проявляется в общении «эффект ореола»?

28. В каких условиях складывается и в чем выражается эффект стереотипности в общении?
29. В чем заключаются специфика переговоров как разновидности делового общения?
30. Какие стратегии ведения переговоров способствуют их успешному завершению?
31. Каковы правила применения таких механизмов психологического воздействия на партнера по общению, как убеждение и внушение?
32. Какие практические рекомендации по технике убеждения партнера применимы в межличностном общении?
33. На чем основываются принципы и правила ведения спора в общении?
34. Каковы специфические особенности общения в конфликтных ситуациях?
35. Каковы признаки конструктивных и деструктивных последствий межличностных конфликтов в общении?
36. На каких правилах строится кодекс поведения партнеров по общению в конфликте?
37. Каковы сильные и слабые стороны пяти основных стратегий разрешения конфликтов?
38. Какие признаки манипуляции проявляются в эмоционально-чувственной сфере общения?
39. В чем проявляется искусство обнаружения мишеней воздействия и приманок на жертву манипуляции?
40. Чем характеризуются пассивные и активные методы защиты от манипуляций?

6.2.2. Примерные тестовые задания к зачету

Вариант 1

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
1.	Сопоставление себя с другим, когда каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:	<ol style="list-style-type: none"> 1. общение как своеобразную речевую технику; 2. общение как искусство любить людей; 3. общение как взаимодействие людей; 4. общение как познание друг друга и самосовершенствование.
2.	Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:	<ol style="list-style-type: none"> 1. перцептивная; 2. коммуникативная; 3. интерактивная; 4. нейтральная.
3.	В каком функциональном значении Цицерон рассматривал общение, когда говорил, что «красноречие есть нечто такое, что дается труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний»?	<ol style="list-style-type: none"> 1. как культуру речи; 2. как взаимодействие людей; 3. как профессиональную деятельность; 4. как развитие и самореализацию.
4.	Стилистический барьер общения возникает:	<ol style="list-style-type: none"> 1. из-за непонятной или неправильной логики рассуждений; 2. из-за невнятной речи; 3. из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения; 4. из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.
5.	Установление сходства одного человека с другим – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. рефлексия; 2. эмпатия; 3. стереотипизация; 4. идентификация.

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
6.	Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению – это:	1. рефлексия; 2. эмпатия; 3. идентификация; 4. стереотипизация.
7.	Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы – это:	1. суггестия; 2. конформизм; 3. нонконформизм; 4. самоопределение.
8.	Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем – на оценку его отдельных качеств, называется:	1. эффектом ореола; 2. эффектом проецирования; 3. эффектом первичности; 4. эффектом последней информации.
9.	Стиль общения, позволяющий обоим участникам чувствовать себя личностью:	1. либеральный; 2. индивидуальный; 3. демократический; 4. авторитарный.
10.	Преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с другими людьми – это:	1. акцентуация характера; 2. патология характера; 3. норма характера; 4. возбудимость характера.
11.	Проксемика изучает:	1. дистанцию и субординацию; 2. культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве; 3. взаимную ориентацию людей в пространстве; 4. дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве.
12.	По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:	1. материальное, моральное, светское, мотивационное; 2. социальное, духовное, кондиционное, манипулятивное; 3. прямое, косвенное, деловое, деятельностное; 4. материальное, мотивационное, когнитивное, кондиционное.
13.	Уровень общения, в процессе которого один из партнеров подавляет другого, называется:	1. высшим; 2. примитивным; 3. манипулятивным; 4. деловым.
14.	Признак, лежащий в основе классификации общения на «биологическое» и «социальное»:	1. средства; 2. цели; 3. содержание; 4. результаты.
15.	Умение и желание выразить свою точку зрения и готовность учитывать позиции других характеризует:	1. открытую стратегию общения; 2. ролевую стратегию общения; 3. диалогическую стратегию общения; 4. личностную стратегию общения.

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
16.	Упрощенное мнение относительно отдельных лиц или ситуаций – это:	1. стереотипы; 2. предвзятые представления; 3. пренебрежение фактами; 4. все вышеперечисленное.
17.	Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека называется:	1. рефлексией; 2. эмпатией; 3. идентификацией; 4. стереотипизацией.
18.	Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом, называется:	1. малой; 2. членства; 3. большой; 4. референтной.
19.	Ученый, указавший на то, что психическое развитие человека связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт:	1. З. Фрейд; 2. К. Юнг; 3. А. Адлер; 4. Э. Фромм.
20.	Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:	1. сублимация; 2. проекция; 3. компенсация; 4. отрицание.

Вариант 2

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
1.	Отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии – это:	1. конгруэнтность; 2. гибкость; 3. раппорт; 4. сенсорное чутье.
2.	Дистанция в общении от 15 до 50 см:	1. социальная; 2. интимная; 3. личная; 4. публичная.
3.	Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:	1. паралингвистика; 2. такесика; 3. экстралингвистика; 4. проксемика.
4.	Третья фаза деловой беседы – это:	1. опровержение доводов собеседника; 2. аргументирование; 3. передача информации; 4. принятие решения.
5.	Один из этапов фазы передачи информации – это:	1. «перехватывание» инициативы; 2. формирование предварительного мнения; 3. пробуждение интереса к беседе; 4. обсуждение проблем.
6.	Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение	1. деловым совещанием и собранием; 2. публичным выступлением; 3. деловыми переговорами;

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
	определенного результата, называется:	4. деловой беседой.
7.	Метод аргументации, которого не существует:	1. перелицовка; 2. «салями»; 3. ускорение темпа; 4. расчленение.
8.	Причина конфликта в ситуации, когда один человек или группа зависят при выполнении задач от другого человека или группы, может заключаться:	1. в различных целях; 2. взаимосвязи задач; 3. неудовлетворительной коммуникации; 4. неравномерном распределении ресурсов.
9.	Толчок для реализации конфликта;	1. инцидент; 2. напряженность; 3. ссора; 4. недовольство.
10.	Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени – это:	1. сглаживание; 2. компромисс; 3. уклонение; 4. сотрудничество.
11.	Состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе - это:	1. профессиональный стресс; 2. умственное помешательство; 3. синдром опустошения; 4. коммуникативный стресс.
12.	Выберите верное утверждение:	1. требования этикета всегда едины, везде и во все времена; 2. правила делового, гражданского и воинского этикета не пересекаются; 3. поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других 4. этикет – формальность, которая играет небольшое значение.
13.	К главным личностным качествам человека, обладающего высоким уровнем мотивации к карьере, не относится:	1. самоэффективность; 2. самоуважение; 3. самооценка; 4. самолюбие.
14.	Сообщение, адресованное конкретному чиновнику, в котором содержится главная цель обращения претендента на вакантную должность — это:	1. аппликационное письмо; 2. собеседование; 3. резюме; 4. интервью.
15.	Пониженный фон настроения, опасения за себя, близких, робость, неуверенность в себе, крайняя нерешительность, сомнения в своих действиях – все это характерно для личности с:	1. эмотивной акцентуацией; 2. тревожной акцентуацией; 3. дистимичной акцентуацией; 4. интровертированной акцентуацией.
16.	По мнению 99% руководителей, помехой в продвижении человека по службе является:	1. принципиальность; 2. молчаливость; 3. неграмотность; 4. конфликтность.
17.	Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной	1. флегматик; 2. сангвиник;

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
	чувствительностью даже к слабым раздражителям:	3. холерик; 4. меланхолик.
18.	Партнер по общению, который заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе;	1. ломака; 2. любитель решать все с ходу; 3. разведчик; 4. наставник.
19.	Люди, подхватывающие чужие идеи и энергично воплощающие их в жизнь:	1. ремесленники; 2. генераторы идей; 3. критики; 4. активные эрудиты.
20.	Жесты, свидетельствующие о неискренности:	1. покручивание пальцем у виска; 2. прикладывание руки к груди; 3. демонстрация указательных пальцев; 4. прикрытие рукой рта.

Вариант 3

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
1.	Состояние в общении, основанное на воспоминаниях об успешно выполненной работе:	1. конгруэнтность; 2. ресурсное состояние; 3. состояние раппорта; 4. состояние гибкости памяти.
2.	Рукопожатие является показателем уважительного отношения, если:	1. ладонь повернута вниз; 2. руки партнеров остаются в одинаковом положении; 3. ладонь повернута вверх; 4. пожатие производится прямой, не согнутой рукой.
3.	Требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику – относятся к фазе:	1. аргументирования; 2. нейтрализации замечаний собеседника; 3. передачи информации; 4. принятия решения и завершения беседы.
4.	Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата, называется:	1. публичным собранием; 2. деловым совещанием и собранием; 3. деловыми переговорами; 4. деловой беседой.
5.	Использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности относится к:	1. информативному собеседованию; 2. совещанию с целью принятия решения; 3. научному совещанию; 4. творческому совещанию.
6.	Подход, при котором одна из сторон не настаивает на своем мнении при решении проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения:	1. логический; 2. демагогический; 3. эвристический; 4. софистический.

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
7.	Поведение и действия субъектов конфликта направляются:	1. конфликтующими сторонами; 2. конфликтным сознанием; 3. предметом противоборства; 4. объектом конфликта.
8.	Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:	1. конструктивным; 2. деструктивным; 3. конструктивно-деструктивным; 4. нет правильного ответа.
9.	Состояние обесмысливания того, что осуществилось значимое для человека событие, означает стресс:	1. эмоциональный; 2. достижения; 3. успеха; 4. информационный.
10.	Мысль о том, что 80% успеха в любом деле зависят от умения человека правильно общаться, а оставшиеся 20% составят профессиональные знания, умения и навыки, принадлежит:	1. Д. Карнеги; 2. Э. Фромму; 3. А. Маслоу; 4. К. Леонгарду.
11.	Какой прием влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника?	1. зеркало отношений; 2. терпеливый слушатель; 3. захват внимания; 4. комплименты.
12.	Начать разговор по телефону, согласно правилам этикета, следует:	1. коротко и четко сказать «да», «слушаю»; 2. представиться и назвать свое учреждение; 3. молча ждать, что скажет вам звонящий; 4. если вы заняты, то словами «перезвоните позже».
13.	Нарушением этикета общения по телефону будет:	1. попросить что-либо передать человеку, если его нет на месте; 2. разговаривать по двум телефонам одновременно; 3. самому представиться и изложить причину звонка, если вас не знают там, куда вы звоните; 4. попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию.
14.	Составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:	1. гарантийные письма; 2. информационные письма; 3. письма-запросы; 4. письма-рекомендации.
15.	Своеобразный поиск себя, своего пути – это:	1. хобби; 2. учеба; 3. карьера; 4. деятельность.
16.	Характеристика: отличный специалист, пользуется заслуженным авторитетом у коллег и руководства, проходит	1. «имитатор»; 2. «мастер»; 3. «скалолаз»;

№ п/п	Вопрос	Варианты ответа
	последовательно все иерархические ступени в организации – это по типу профессиональной карьеры:	4. «муравей».
17.	Карьерная стратегия, характеризующаяся тем, что ее приверженцы готовы занять любую должность, а замещение должности часто происходит спонтанно, называется:	1. типичной; 2. десантной; 3. скоростной; 4. бифуркационной.
18.	Интервью, форма которого не определена заранее:	1. стрессовое интервью; 2. интервью из корзины; 3. спонтанное интервью; 4. неформальное интервью.
19.	Правило: «Мы не золотые червонцы, чтобы всем нравиться» используется при:	1. ставке на человеческие отношения; 2. концентрации на содержании информации; 3. защите завоеванных позиций; 4. чинопочитании.
20.	«Устанавливать другим границы их выступлений» означает:	1. засекают время выступления; 2. незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания; 3. корректировать тексты выступлений; 4. комментировать сказанное.

6.2.3. Критерии оценок промежуточной аттестации

6.2.3.1. Шкала оценивания знаний по вопросам/выполнению заданий зачета

Оценка	Описание
Зачтено	Посещение более 50 % лекционных и практических занятий; студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос; все предусмотренные программой обучения задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое; в течение семестра выполнил самостоятельную работу.
Не зачтено	Посещение менее 50 % лекционных и практических занятий; студент не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы; большинство предусмотренных программой обучения заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

6.2.3.2. Шкала оценивания знаний в тестовой форме:

Количество правильных ответов, %	Оценка
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для студентов направления подготовки «Управление в технических системах» изучение дисциплины «Культура общения» включает в себя аудиторную (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу. Лекции предполагают получение базовых знаний о современных моделях культуры межличностного профессионального поведения и общения. Лекционный материал излагается с использованием мультимедийного оборудования в виде презентаций.

На практических (семинарских) занятиях студенты закрепляют теоретические знания, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы, учатся обсуждать учебный материал в форме дискуссии.

Для организации и контроля учебной работы студентов используется метод ежемесячной аттестации обучающегося по итогам выполнения текущих аудиторных и самостоятельных (внеаудиторных) работ. Форма промежуточной аттестации: зачет.

7.1. Организация самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов (далее - СРС) - обязательная и неотъемлемая часть учебной работы студента по данной учебной дисциплине. Общие планируемые затраты времени на выполнение всех видов аудиторных и внеаудиторных заданий соответствуют бюджету времени работы студентов, предусмотренному учебным планом по дисциплине в текущем семестре.

Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Практическому занятию и самостоятельному изучению материала, как правило, предшествует лекция. На лекции даются указания по организации самостоятельной работы, подготовки к практическим занятиям.

7.2. Работа с книгой

Изучать курс «Культура общения» рекомендуется по темам, предварительно ознакомившись с содержанием каждой из них по программе. При первом чтении следует стремиться к получению общего представления об излагаемых вопросах, а также отмечать трудные или неясные моменты. При повторном изучении темы необходимо освоить основные характеристики культуры общения по их вербальным и невербальным признакам. Рекомендуется вникать в сущность каждого вопроса, но не пытаться запомнить отдельные факты и события. Изучение любого вопроса на уровне сущности, а не на уровне отдельных явлений способствует более глубокому и прочному усвоению материала.

Для более эффективного запоминания и усвоения изучаемого материала, полезно иметь рабочую тетрадь (можно использовать лекционный конспект) и заносить в нее формулировки и определения, а также новые незнакомые термины и понятия и т.п. Весьма целесообразно пытаться систематизировать учебный материал, проводить обобщение разнообразных фактов и событий, сводить их в таблицы. Такая методика облегчает запоминание и уменьшает объем конспектируемого материала.

Изучая курс, полезно обращаться и к предметному указателю в конце книги и глоссарию (словарю терминов). Пока тот или иной раздел не усвоен, переходить к изучению новых разделов не следует. Краткий конспект курса будет полезен при повторении материала в период подготовки к зачету.

Изучение курса должно обязательно сопровождаться выполнением домашних заданий и тестов для самоконтроля. Это - один из лучших методов прочного усвоения, проверки и закрепления теоретического материала.

7.3. Консультации

Изучение дисциплины «Культура общения» проходит под руководством преподавателя на базе делового сотрудничества. В случае затруднений, возникающих при изучении учебной дисциплины, студентам следует обращаться за консультацией к преподавателю, реализуя различные коммуникационные возможности: очные консультации (непосредственно в университете в часы приема преподавателя), заочные консультации (посредством электронной почты).

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

8.1. Основная литература

1. Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций [Электронный ресурс] : учеб. пособие – Электрон. дан. – Москва: ФЛИНТА, 2019 – 376 с.
<https://e.lanbook.com/book/85928>
2. Романова Н.Н. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология [Электронный ресурс] : слов./ Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. – Электрон. дан. – Москва: ФЛИНТА, 2018. – 304 с.
<https://e.lanbook.com/book/84323>
3. Ефимова Д.В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб./ Д.В. Ефимова, Л.И. Найденова, В.В. Белолипецкий. – Электрон. дан. – Пенза : ПензГТУ, 2019. – 232 с.
<https://e.lanbook.com/book/62641>
4. Крым И.А. Основы общения и культуры речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие – Электрон. дан. – Кемерово: КемГУ, 2017. – 117 с.
<https://e.lanbook.com/book/30079>
5. Крохина Н.А. Этикет и протокол делового общения [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие – Электрон. дан. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2018. – 383 с.
<https://e.lanbook.com/book/63939>
6. Чернов И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Электронный ресурс] : учеб. пособие – Электрон. дан. – Москва: ГроссМедиа, 2016. – 136 с.
<https://e.lanbook.com/book/9102>

8.2. Дополнительная литература

1. Сперанская Н.Н. Межличностное общение и коммуникации: Модуль 1. Межличностные отношения и коммуникация: Материалы для практических занятий, самостоятельной работы и контрольных заданий [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Санкт-Петербург: СПбЛТУ, 2016. – 112 с.
<https://e.lanbook.com/book/74032>
2. Чудинов А.П. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – Электрон. дан. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 192 с.
<https://e.lanbook.com/book/63056>
3. Яковлева Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие – Электрон. дан. – Москва: ФЛИНТА, 2018. – 269 с.
<https://e.lanbook.com/book/48344>
4. Ланцова Л.А. Переговоры в деловом общении: текст лекций [Электронный ресурс]: учеб. пособие – Электрон. дан. – Санкт-Петербург: СПбЛТУ, 2020. – 24 с.
<https://e.lanbook.com/book/45546>

8.3. Базы данных, электронно-библиотечные системы, информационно-справочные и поисковые системы

1. Европейская цифровая библиотека Europeana: <http://www.europeana.eu/portal>
2. КонсультантПлюс: справочно - поисковая система [Электронный ресурс]. - www.consultant.ru/
3. Мировая цифровая библиотека: <http://wdl.org/ru>
4. Научная электронная библиотека «Scopus» <https://www.scopus.com>
5. Научная электронная библиотека ScienceDirect: <http://www.sciencedirect.com>
6. Научная электронная библиотека «eLIBRARY»: <https://elibrary.ru/>
7. Поисковые системы Yandex, Rambler, Yahoo и др.

8. Электронно-библиотечная система издательского центра «Лань»: <https://e.lanbook.com/books>
9. Электронная библиотека Российской Государственной Библиотеки (РГБ): <https://elibrary.rsl.ru/>
10. Электронная библиотека учебников: <http://studentam.net>
11. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru.
12. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт»»: <http://rucont.ru/>
13. Электронно-библиотечная система <http://www.sciteclibrary.ru/>

8.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента

1. Основы делового общения: Задания на контрольную работу, методические указания для подготовки к практическим занятиям. – СПб.: СЗТУ, 2010. – 40 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=302147>.
2. Социальная коммуникация: Учебно-методический комплекс / сост. В.Л. Филиппов, И.В. Грандилевская, Ю.В. Филиппова, И.А. Вахрушева. – СПб.: СЗТУ, 2010. – 141 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=26640>.
3. Ораторское мастерство: Учебно-методический комплекс/ сост. В.Л. Филиппов, И.А. Вахрушева, Ю.В. Филиппова, И.В. Грандилевская. – СПб.: СЗТУ, 2008. – 129 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=26294>.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Материально-техническое оснащение аудиторий

Специализированные аудитории, используемые при проведении занятий лекционного типа оснащены мультимедийными проекторами и комплектом аппаратуры, позволяющей демонстрировать текстовые и графические материалы. В учебном процессе используется комплект демонстрационных стендовых материалов по темам курса.

9.1.1. Аудитории для проведения лекционных занятий (Учебный центр № 3)

64 посадочных места

Оснащенность: Стол аудиторный для студентов – 32 шт., стол преподавательский – 1 шт., стул аудиторный – 64 шт., кресло преподавателя – 1 шт., переносная настольная трибуна – 1 шт., доска магнитно-маркерная – 1 шт., источник бесперебойного питания Protection Station 800 USB DIN – 1 шт., ноутбук 90NBOAQ2-M01400 – 1 шт., проектор XEED WUX450ST – 1 шт., стойка мобильная – 1 шт., экран SCM-16904 Champion – 1 шт., плакаты – 4 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows 7 Professional (Microsoft Open License 49379550 от 29.11.2011 (обслуживание до 2020 года)), Microsoft Office 2007 Professional Plus (Microsoft Open License 46431107 от 22.01.2010 (обслуживание до 2020 года)).

128 посадочных мест

Оснащенность: Стол аудиторный для студентов – 65 шт., стулья – 128 шт., кресло преподавателя – 1 шт., адаптер WU3-AA – 1 шт., источник бесперебойного питания 9130, PW9130i1000T-XL – 1 шт., коммутатор Cypress CDPS-UH4111 HFS – 1 шт., компьютер 400 G1, N9E88ES – 1 шт., крепление потолочное PRS-K1T1420 – 1 шт., микрофон головной MW1-HMC – 1 шт., микшер TSD-M1X31RL – 1 шт., монитор PROLITETFI734MC –BIX – 1 шт., панель наборная KramerFRAME-IG/US(G) – 1 шт., панель управления Kramer RC-61R – 1 шт., передатчик MWI-LTX-F4- 1 шт., передатчик сигналов CH-507TXBD -1 шт., переходник HDMI W-H(G) – 1 шт., приемник MW1-RX-F4 – 1 шт., приемник сигналов CH-507RXBD – 1 шт., проектор XEED WUX6910 – 1 шт., система акустическая Sound SM52T-WH -8 шт., усилитель CAP224, усилитель Cypress CLUX-11SA – 1 шт., шкаф монтажный WR6612.710 – 1 шт., экран SCM-4308- 1 шт., доска настенная белая магнитно-маркерная «Magnetoplan» - 1 шт., переносная настольная трибуна – 1 шт., плакаты – 10 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows 8 Professional (ГК № 875-09/13 от 30.09.2013 «На поставку компьютерной техники» (обслуживание до 2020 года)), Microsoft Office 2007 Professional Plus (Microsoft Open License 46431107 от 22.01.2010 (обслуживание до 2020 года)).

9.1.2. Аудитории для проведения практических занятий (Учебный центр № 3)

Семь типовых учебных аудиторий на 32 посадочных места

Оснащенность: Столы для студентов – 16 шт., стулья – 32 шт., стол преподавателя – 1 шт., кресло преподавателя – 1 шт., доска магнитно-маркерная – 1 шт., переносная настольная трибуна – 1 шт., плакаты – 5 шт.

9.2. Помещение для самостоятельной работы (Учебный центр № 3)

Оснащенность помещения для самостоятельной работы (Учебный центр № 3): 32 посадочных места. Столы для студентов – 16, стулья – 32, стол преподавателя – 1 шт., кресло преподавателя – 1 шт., доска магнитно-маркерная – 1 шт., переносная настольная трибуна – 1 шт., плакаты – 4 шт.

9.3. Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования

1. Центр новых информационных технологий и средств обучения (Учебный центр № 1):

Оснащенность: персональный компьютер – 2 шт. (доступ к сети «Интернет»), монитор – 4 шт., сетевой накопитель – 1 шт., источник бесперебойного питания – 2 шт., телевизор плазменный Panasonic – 1 шт., точка Wi-Fi – 1 шт., паяльная станция – 2 шт., дрель – 5 шт., перфоратор – 3 шт., набор инструмента – 4 шт., тестер компьютерной сети – 3 шт., баллон со сжатым газом – 1 шт., паста теплопроводная – 1 шт., пылесос – 1 шт., радиостанция – 2 шт., стол – 4 шт., тумба на колесиках – 1 шт., подставка на колесиках – 1 шт., шкаф – 5 шт., кресло – 2 шт., лестница Alve – 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows 7 Professional (Лицензионное соглашение Microsoft Open License 60799400 от 20.08.2012), Microsoft Office 2010 Professional Plus (Лицензионное соглашение Microsoft Open License 60799400 от 20.08.2012). Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security (Договор № Д810(223)-12/17 от 11.12.17)

2. Центр новых информационных технологий и средств обучения (Учебный центр № 2):

Оснащенность: стол – 5 шт., стул – 2 шт., кресло – 2 шт., шкаф – 2 шт., персональный компьютер – 2 шт. (доступ к сети «Интернет»), монитор – 2 шт., МФУ – 1 шт., тестер компьютерной сети – 1 шт., баллон со сжатым газом – 1 шт., шуруповерт – 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows 7 Professional (Лицензионное соглашение Microsoft Open License 60799400 от 20.08.2012). Microsoft Office 2007 Professional Plus (Лицензионное соглашение Microsoft Open License 46431107 от 22.01.2010). Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security (Договор № Д810(223)-12/17 от 11.12.17)

3. Центр новых информационных технологий и средств обучения (Учебный центр № 3):

Оснащенность: стол – 2 шт., стулья – 4 шт., кресло – 1 шт., шкаф – 2 шт., персональный компьютер – 1 шт. (доступ к сети «Интернет»), веб-камера Logitech HD C510 – 1 шт., колонки Logitech – 1 шт., тестер компьютерной сети – 1 шт., дрель – 1 шт., телефон – 1 шт., набор ручных инструментов – 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows 7 Professional (Лицензионное соглашение Microsoft Open License 48358058 от 11.04.2011), Microsoft Office 2007 Professional Plus (Лицензионное соглашение Microsoft Open License 46431107 от 22.01.2010), Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security (Договор № Д810(223)-12/17 от 11.12.17).

9.4. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 7 Professional (Microsoft Open License 49379550 от 29.11.2011).

2. Microsoft Office 2007 Professional Plus (Microsoft Open License 46431107 от 22.01.2010).