

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра общеобразовательных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
научной работе



Л.М. Корнилова

31 августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02. КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ

Укрупненная группа направлений подготовки
23.00.00 ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ НАЗЕМНОГО ТРАНСПОРТА

Направление подготовки
23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль)
Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

Чебоксары, 2020

При разработке рабочей программы дисциплины в основу положены:

- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов, утвержденный МОН РФ 06.03.2015 г. № 165.
- 2) Учебный план направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов направленности (профиля) Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 10 от 19.04.2017 г.
- 3) Учебный план направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов направленности (профиля) Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 11 от 18.06.2018 г.
- 4) Учебный план направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов направленности (профиля) Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 11 от 20.05.2019 г.
- 5) Учебный план направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов направленности (профиля) Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА, протокол № 12 от 20.04.2020 г.
- 6) Учебный план направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов направленности (профиля) Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, протокол № 18 от 28.08.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована на основании приказа от 14.07.2020 г. № 98-о и решения Ученого совета ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ (протокол № 18 от 28 августа 2020 г.) в связи с изменением наименования с федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Чувашская государственная сельскохозяйственная академия» (ФГБОУ ВО Чувашская ГСХА) на федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ).

В рабочую программу дисциплины внесены соответствующие изменения: в преамбуле и по тексту слова «Чувашская государственная сельскохозяйственная академия» заменены словами «Чувашский государственный аграрный университет», слова «Чувашская ГСХА» заменены словами «Чувашский ГАУ», слово «Академия» заменено словом «Университет» в соответствующем падеже.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании выпускающей кафедры Транспортно-технологических машин и комплексов, протокол №13 от 31 августа 2020 г.

© Черноярова М.Ю., 2020

© ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1.	Методические указания по освоению дисциплины для студентов очной формы обучения	4
1.2.	Методические указания по освоению дисциплины для студентов заочной формы обучения	6
2.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	7
2.1.	Примерная формулировка «входных» требований	8
2.2.	Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)	10
3.	КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1.	Перечень профессиональных (ПК) компетенций, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) (знания, умения, владения), сформулированные в компетентностном формате	11
4.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4.1.	Структура дисциплины	15
4.2.	Матрица формируемых дисциплиной компетенций	16
4.3.	Содержание разделов дисциплины (модуля)	17
4.4.	Лабораторный практикум	19
4.5.	Практические занятия (семинары)	19
4.6.	Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля	21
5.	ИНФОРМАЦИОННЫЕ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	22
5.1.	Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях	23
6.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	24
6.1.	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины	24
6.2.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	27
6.3.	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	28
6.4.	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	31
7.	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	38
7.1.	Основная литература	38
7.2.	Дополнительная литература	38
7.3.	Программное обеспечение и Интернет-ресурсы	38
8.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ	39
9.	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	39
	Приложение 1	41
	Приложение 2	68
	Приложение 3	82
	Приложение 4	97

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» является

- формирование представлений о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности на основе научных подходов к изучению делового общения, выработка навыков и умений освоения различных форм деловой коммуникации и общения.

Задачи изучения дисциплины:

- дать учащимся научно обоснованное представление о деловом общении как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;

- вооружить обучающихся пониманием специфики делового общения в организации, его форм и разновидностей;

- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;

- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности.

1.1. Методические указания по освоению дисциплины для студентов очной формы обучения

Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями (семинарами), организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

Система знаний по дисциплине «Культура общения в транспортной сфере» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизация своих теоретических знаний.

Для освоения дисциплины студентами необходимо:

1. посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины. Студенту важно понять, что лекция не есть пассивное восприятие, но своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам «слабости». Лектору можно задать вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не

мешать и не нарушать логики проведения лекции. Слушая лекцию, следует фиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома: уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. И необходимо уяснить - лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга.

2. посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Семинарские и практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.

3. систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение материалов учебников, отдельных разделов из монографий и статей современных отечественных и зарубежных философов, социологов, культурологов, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.

4. под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.

5. при возникающих затруднениях при освоении дисциплины, а также для неуспевающих студентов и студентов, не посещающих занятия, преподавателем проводятся консультации.

При изучении дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» следует усвоить:

- основные особенности культуры общения в транспортной сфере;
- культуру речевого высказывания;
- умение успешно коммуницировать в области профессиональной деятельности.

1.2. Методические указания по освоению дисциплины для студентов заочной формы обучения

Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями, поэтому методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

В связи с уменьшением количества аудиторных занятий (в соответствии с рабочими учебными планами) доля самостоятельной работы значительно увеличивается. Соответственно, учебный процесс для студентов заочной формы обучения строится иначе, чем для студентов-очников. Преподаватель в процессе аудиторных занятий освещает основные ключевые темы дисциплины и обращает внимание студентов на то, что они должны вспомнить из ранее полученных знаний.

Студенты, изучающие дисциплину «Культура общения в транспортной сфере», должны обладать навыками работы с учебной литературой и другими информационными источниками (материалами лингвистических исследований, статьями из периодических изданий, монографиями, статьями, опубликованными в специальных изданиях и т.п.) в том числе, интернет-сайтами, а также владеть основными методами, техникой и технологией сбора и обработки информации.

Самостоятельная работа студентов заочной формы обучения должна начинаться с ознакомления с рабочей программой дисциплины, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические задания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях.

В рабочей программе дисциплины имеется специальный раздел (Приложение 3. Методические указания к самостоятельной работе студентов). Методические указания включают в себя задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний, задания самостоятельной работы для формирования умений и задания для самостоятельного контроля знаний.

Задания для закрепления и систематизации знаний включают в себя перечень тем докладов и рефератов, а также рекомендации по подготовке реферата и доклада.

Задания для самостоятельного контроля знаний позволят закрепить пройденный материал и сформировать навыки формулирования кратких ответов на поставленные вопросы. Задания включают вопросы для самоконтроля и тесты для оценки уровня освоения материала теоретического курса. Для удобства работы с материалом, все задания разбиты по разделам дисциплины.

Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Следует иметь в виду, что учебник или учебное пособие имеет свою логику построения: одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. При изучении любой темы рабочей программы следует постоянно отмечать, какие вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником должна быть ясность в том, какие темы, вопросы программы учебного курса вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным.

Понимание и усвоение содержания курса невозможно без четкого знания основных терминов и понятий, используемых в данной дисциплине по каждой конкретной теме. Для этого студент должен использовать определения новых терминов, которые давались на лекции, а также в рекомендованных учебных и информационных материалах.

Современные средства связи позволяют строить взаимоотношения с преподавателем и во время самостоятельной работы с помощью интернет-видео-связи, а не только во время аудиторных занятий и консультаций. Для продуктивного общения студенту необходимо владеть навыками логичного, последовательного и понятного изложения своего вопроса. Желательно, чтобы студент заранее написал электронное письмо, в котором перечислил интересующие его вопросы или вопросы, изучение которых представляется ему затруднительным. Это даст возможность преподавателю оперативно ответить студенту по интернет-связи и более качественно подготовиться к последующим занятиям.

Необходимо отметить, что самостоятельная работа с литературой и интернет-источниками не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью будущей профессиональной деятельности выпускника магистратуры.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Русский язык и культура речи в транспортной сфере» относится к дисциплинам по выбору учебного плана (Б1.В.ДВ.01.02) ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 23.03.01. «Технология транспортных процессов». Она изучается в 1 семестре студентами очной формы обучения и на 1 курсе – студентами заочной формы обучения.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит практические занятия, организует самостоятельную работу студентов, проводит консультации, руководит докладами студентов на

научно-практических конференциях, осуществляет текущий, промежуточный и итоговый формы контроля.

В лекциях излагаются основы изучаемой дисциплины. Практические занятия направлены на закрепление знаний теоретического курса. Формы самостоятельной работы и реализации ее результатов многообразны: выступления на семинарах, рефераты, контрольные, зачеты.

Консультации – необходимая форма оказания помощи студентам в их самостоятельной работе. Преподаватель оказывает помощь студентам при выборе тем докладов на научно-практические конференции, их подготовке и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам данных конференций.

Важным направлением организации изучения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» является осуществление контроля за уровнем усвоения изучаемого материала, с целью чего используются инструменты текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

2.1. Примерная формулировка «входных» требований

Дисциплина «Культура общения в транспортной сфере» является дисциплиной, относящейся к дисциплинам по выбору учебного плана (Б1.В.ДВ.01.02) ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 23.03.01. «Технология транспортных процессов».

Освоение дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» предполагает наличие у студентов определенных знаний, умений и навыков, сформированные у них в результате обучения в средней общеобразовательной школе и других образовательных учреждениях.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента:

Русский язык:

Знание: основных правил и литературных норм русского языка, определенного объема лексики, основных грамматических форм, приемов информационной переработки письменного текста, основных стилей русского литературного языка.

Умение: создавать разного рода тексты в зависимости от стиля речи; проводить различные виды анализа языковых единиц, языковых явлений и фактов; осуществлять речевой самоконтроль; оценивать письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач; разграничивать варианты норм, преднамеренные и непреднамеренные нарушения языковых норм; проводить лингвистический анализ учебно-научных, деловых, публицистических, разговорных и художественных текстов; объяснять взаимосвязь фактов языка и истории, языка и культуры русского и других народов; извлекать необходимую информацию из различных источников.

Навыки: работы с разного вида словарями, составление грамотного и логичного речевого высказывания, навыки определения порядка слов в предложениях; информационной переработки письменного текста.

По результатам изучения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» студент должен **знать:**

- специфику профессионального этикета как важнейшей стороны культуры общения
- современные этические нормы поведения
- основные типы социально-психологического поведения
- основные закономерности речевого взаимодействия человека и общества;
- закономерности процесса делового общения в современном обществе;
- особенности устной и письменной речи в сфере делового общения;
- этические аспекты делового общения;
- особенности коммуникации в условиях конфликтной ситуации;
- специфику вербальной и невербальной коммуникации
- психологические особенности межличностных коммуникаций.

Студент по результатам изучения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» должен **уметь:**

- применять полученные знания в практической деятельности, анализировать особенности процесса делового общения и его этические аспекты, особенности вербальной и невербальной коммуникации;
- использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском языке в учебной и профессиональной деятельности;
- купировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе делового общения;
- использовать теоретические знания особенностей 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 этическую оценку 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.

Студент по результатам изучения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» должен **владеть:**

- навыками эффективной коммуникации,
- различными способами вербальной и невербальной коммуникации;
- техникой речи,
- жанрами устного делового общения (беседа, телефонный разговор, деловое

совещание, переговоры, презентации),

- навыками публичной профессионально-ориентированной дискуссии,
- качествами хорошей речи,
- навыками разрешения конфликтных ситуаций;
- навыками использования правил профессиональной этики и этикета в деловом общении.

2.2. Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)

Код дисциплины (модуля)	Содержательно-логические связи	
	коды и название учебных дисциплин (модулей), практик	
	на которые опирается содержание данной учебной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой
Б1.В.ДВ.01.02		Б1.Б.03 Иностранный язык Б1.В.02 Деловой иностранный язык в транспортной логистике Б1.Б.04 Культурология Б1.Б.31 Транспортная психология Б1.В.ДВ.02.01 История развития транспорта в контексте социокультурного развития человечества Б1.В.ДВ.02.02 Предпринимательское право в транспортной сфере Б1.В.ДВ.02.03 Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний Б2.В.01(У) Учебная практика в мастерских (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) Б1.В.03 Социология транспортного обслуживания населения Б1.Б.07 Менеджмент Б1.Б.11 Управление персоналом Б2.В.02(П) Производственная практика. (технологическая на АТП (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) Б1.В.ДВ.08.01 Правила и безопасность дорожного движения Б1.В.ДВ.08.02 Управление инновациями Б1.В.ДВ.08.03 Психология личности и профессиональное самоопределение Б2.В.03(П) Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Перечень профессиональных (ПК) компетенций, а также перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) (знания, умения, владения), сформулированные в компетентностном формате

Номер/ индекс компете нции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	особенности устной и письменной речи в сфере делового общения; этические аспекты делового общения; особенности коммуникации в условиях конфликтной ситуации; психологические особенности межличностных коммуникаций; формы и способы деловых коммуникаций; особенности эффективной деловой коммуникации; специфику профессионального этикета основные типы социально-психологического поведения;	находить точную языковую форму выражения своих мыслей, чувств и желаний, используя для этого богатый арсенал русского литературного языка; анализировать и обобщать, критически воспринимать текстовую информацию в учебно-профессиональной, научной и официально-деловой сферах общения; создавать и редактировать тексты профессионального и официально-делового назначения в соответствии с нормами современного русского литературного языка и стандартами оформления деловой документации; применять полученные	навыками логически корректного построения устной и письменной речи в ситуациях общения в сфере профессиональной деятельности; навыками публичной профессиональной ориентированной дискуссии, качествами хорошей речи; навыками коммуникации, различными способами вербальной и невербальной коммуникации; способами создания речевого и неречевого портрета оратора; жанрами устного делового общения; навыками публичной

			знания в практической деятельности, анализировать особенности процесса делового общения и его этические аспекты, особенности вербальной и невербальной коммуникации; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском языке в учебной и профессиональной деятельности; купировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе делового общения; использовать теоретические знания особенностей 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	профессионально-ориентированной дискуссии; жанрами русского речевого этикета в повседневном обиходе (приветствие, прощание, благодарность, извинение и др.).
--	--	--	--	---

			или иной организации, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии,	
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	особенности устной и письменной речи в сфере делового общения; этические аспекты делового общения; особенности коммуникации в условиях конфликтной ситуации; психологические особенности межличностных коммуникаций; формы и способы деловых коммуникаций; особенности эффективной деловой коммуникации;	применять полученные знания в практической деятельности, анализировать особенности процесса делового общения и его этические аспекты, особенности вербальной и невербальной коммуникации; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском языке в учебной и профессиональной деятельности; купировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе делового общения; использовать теоретические знания особенностей культуры общения и профессиональной этики для анализа и решения различных практических проблем социально-	навыками логически корректного построения устной и письменной речи в ситуациях общения в сфере профессиональной деятельности; навыками публичной профессиональной ориентированной дискуссии, качествами хорошей речи; навыками эффективной коммуникации, навыками использования правил профессиональной этики и этикета в деловом общении.

			психологического взаимодействия в организации; находить связи между теоретическим знанием и конкретной социально-психологической ситуацией в той или иной организации, давать этическую оценку 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.	
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	психологические особенности своей личности	соотносить свои поступки с теми или иными моральными ценностями	навыками интроспективного самоанализа

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

4.1.1. Структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Семестр	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)				Контроль	Форма: текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Л	ПЗ	СРС		
		1.Основные понятия культуры общения	44	8	6	30		
1	1	Вербальные и невербальные компоненты культуры общения.	16	4	2	10		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
2	1	Культура деловых отношений.	14	2	2	10		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
3	1	Речевая культура общения.	14	2	2	10		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
		2.Психологические составляющие культуры общения	64	10	12	42		
4	1	Роль психологических факторов в формировании культуры общения	18	4	4	10		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
5	1	Межличностное общение	16	2	4	10		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
6	1	Культура общения в профессиональной деятельности.	14	2	2	10		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
7	1	Культура общения в конфликтных ситуациях	16	2	2	12		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
8	1	Подготовка, сдача зачета	-				-	
Итого			108	18	18	72	-	Зачет

4.1.2. Структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Курс	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)					Форма: текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	Л	ПЗ	СРС	Контроль	
		1.Основные понятия культуры общения	49	2	2	45		
1	1	Вербальные и невербальные компоненты культуры общения.	17	2		15		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
2	1	Культура деловых отношений.	15			15		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
3	1	Речевая культура общения.	17		2	15		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
		2.Психологические составляющие культуры общения	55	2	2	51		
4	1	Роль психологических факторов в формировании культуры общения	15			15		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
5	1	Межличностное общение	15			15		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
6	1	Культура общения в профессиональной деятельности.	15			15		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
7	1	Культура общения в конфликтных ситуациях	10	2	2	6		Опрос Защита рефератов Проверка заданий
8	1	Подготовка, сдача зачета	4				4	
Итого			108	4	4	96	4	Зачет

4.2 Матрица формируемых дисциплиной компетенций

Разделы и темы дисциплины	Количество часов	Компетенции (вместо цифр – шифр и номер компетенции из ФГОС ВО)			
		ОК-5	ОК-6	ОК-7	общее количество компетенций
1.1. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения.	16	+	+	+	3
1.2. Культура деловых отношений.	14	+	+	+	3

1.3. Речевая культура общения.	14	+	+	+	3
2.1. Роль психологических факторов в формировании культуры общения	18	+	+	+	3
2.2. Межличностное общение	16	+	+	+	3
2.3. Культура общения в профессиональной деятельности.	14	+	+	+	3
2.4. Культура общения в конфликтных ситуациях	16	+	+	+	3
Итого	108				3

4.3 Содержание разделов дисциплины (модуля)

Разделы дисциплины и их содержание	Результат обучения
1. Основные понятия культуры общения	
1.1. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения. Определение и функции общения. Виды общения. Речевое общение. Невербальные средства общения (жесты, мимика, пантомимика). Невербальное проявление личностных особенностей: основы кинесики, проксемики и такесики. Соотношение вербального и невербального воздействия. Виды невербальных сигналов (симптомы, символы, знаки).	<i>Знание:</i> виды коммуникаций и их функции, особенности речевого общения, виды невербальных средств общения <i>Умения:</i> выстраивать коммуникационный процесс в соответствии с вербальным и невербальным воздействием <i>Владение:</i> навыками использования различных каналов коммуникаций
1.2. Культура деловых отношений. Универсальные этические нормы. Деловой этикет. Основные понятия делового этикета. Правила приветствия. Методы и навыки общения по телефону.	<i>Знание:</i> этических аспектов делового общения, специфику профессионального этикета как важнейшей стороны культуры общения, основные закономерности речевого взаимодействия человека и общества, закономерности процесса делового общения в современном обществе <i>Умения:</i> учитывать факторы этических норм и правил поведения в деловой сфере <i>Владение:</i> способностью к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению
1.3. Речевая культура общения. Понятие речевого этикета. Барьеры речи. Умение слушать. Техники активного слушания. Искусство риторики.	<i>Знание:</i> основных правил речевого этикета, техник активного слушания, основные этапы создания публичных выступлений, особенности устной и письменной речи в сфере делового общения <i>Умения:</i> логически верно, аргументировано и ясно излагать свои мысли, вести диалог в соответствии с правилами речевого этикета, эффективно слушать, преодолевать речевые

	барьеры. <i>Владение:</i> навыками эффективного слушания, создания публичных выступлений
2. Психологические составляющие культуры общения	
2.1. Роль психологических факторов в формировании культуры общения. Индивид, индивидуальность, личность. Психологические типы. Характер. Акцентуации характера. Конституционная типология личности. Типы темперамента и их влияние на стиль общения.	<i>Знание:</i> основных психологических типов личности, типов темперамента, конституционных типологий личности. <i>Умения:</i> выбирать наиболее эффективные инструменты воздействия для получения обратной связи с аудиторией с учетом психологических типов личностей и их темпераментом <i>Владение:</i> навыками общения с людьми, относящимися к различным психологическим типам личности и темперамента
2.2. Межличностное общение. Характеристики коммуникативной личности. Самопрезентация и имидж. Деловое общение и карьерный успех.	<i>Знание:</i> психологических особенностей межличностных коммуникаций, основных типов социально-психологического поведения <i>Умения:</i> выбирать наиболее эффективные инструменты воздействия для получения обратной связи с аудиторией, создавать положительный имидж <i>Владение:</i> навыками эффективного общения, самопрезентации
2.3. Культура общения в профессиональной деятельности. 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.	<i>Знание:</i> психологических особенностей межличностных коммуникаций, основных типов социально-психологического поведения <i>Умения:</i> применять в общении методы повышения стрессоустойчивости для создания гармоничного психологического климата в коллективе с учетом различных типов темперамента и акцентуации характеров респондентов <i>Владение:</i> навыками профилактики стрессовых ситуаций с учетом особенностей психологического взаимодействия в профессиональном межличностном взаимодействии
2.4. Культура общения в конфликтных ситуациях. 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.	<i>Знание:</i> особенности коммуникации в условиях конфликтной ситуации <i>Умения:</i> наиболее эффективным образом разрешать возникающие конфликты <i>Владение:</i> навыками управления конфликтными ситуациями, эффективного ведения деловых переговоров, ведения полемики и спора.

4.4. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум по очной и заочной формам обучения не предусмотрен.

4.5. Практические занятия (семинары)

4.5.1. Методические рекомендации к практическим занятиям студентов очной формы обучения

Работа по подготовке к практическим занятиям и активное в них участие — одна из форм изучения программного материала курса «Культура общения в транспортной сфере». Она направлена на подготовку бакалавров по направлению «Технология транспортных процессов», способных верно осмыслить лингвистические проблемы. Подготовку к занятиям следует начинать с внимательного изучения соответствующих разделов учебных пособий и учебников, далее — следует изучать специальную литературу и источники, работать с таблицами, схемами, написать доклад, если бакалавр получил такое задание. Готовясь к занятиям и принимая активное участие в их работе, бакалавр проходит школу работы над источниками и литературой, получает навыки самостоятельной работы над письменным и устным сообщением (докладом), учится участвовать в дискуссиях, отстаивать свою точку зрения, формулировать и аргументировать выводы. Форма практических занятий во многом определяется его темой. Практика показывает, что основные формы занятий следующие: беседа на основе составленного преподавателем плана (она наиболее приемлема при обсуждении одного из теоретических вопросов по проблемам темы или монографии), коллоквиум по разделу учебника или одной из монографий (коллоквиум предполагает прежде всего проверку знаний по определенной теме, источникам, разделу курса); подготовка письменного доклада бакалавром, его устный доклад и обсуждение его на практическом занятии.

В планы практических занятий включены основные вопросы общего курса. В ходе занятий возможна их конкретизация и корректировка. При подготовке сообщений и докладов следует широко использовать опубликованные статьи, монографии, аналитику. Учебники и учебные пособия бакалавр использует по своему выбору. Каждому бакалавру в течение семестра следует прочитать не менее двух трудов, которые указаны в списке литературы или рекомендовано преподавателем из числа новых публикаций, составить краткий реферат и быть готовым к беседе по ним с преподавателем.

Тематика практических занятий по очной форме обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость
-------	----------------------	---	--------------

1	Основные понятия культуры общения	Вербальные и невербальные компоненты культуры общения.	2
		Культура деловых отношений.	2
		Речевая культура общения.	2
2	Психологические составляющие культуры общения	Роль психологических факторов в формировании культуры общения	4
		Межличностное общение	4
		Культура общения в профессиональной деятельности.	2
		Культура общения в конфликтных ситуациях	2
Итого			18

4.5.2. Методические рекомендации к практическим занятиям студентов заочной формы обучения

Для студентов заочной формы обучения предусмотрено 2 практических занятия, в рамках которых необходимо разобрать основные вопросы курса. В целях углубленного изучения дисциплины студентам предлагается выполнить реферат и выступить с докладом на одном из практических занятий по выбранной тематике в рамках тем учебного курса. Форма практических занятий во многом определяется его темой. Практика показывает, что основные формы занятий следующие: беседа на основе составленного преподавателем плана (она наиболее приемлема при обсуждении одного из теоретических вопросов по проблемам темы), подготовка письменного доклада студентом, его устный доклад и обсуждение его на практическом занятии.

Тематика практических занятий для студентов заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость
1	Основные понятия культуры общения	Вербальные и невербальные компоненты культуры общения.	
		Культура деловых отношений.	
		Речевая культура общения.	2

2	Психологические составляющие культуры общения	Роль психологических факторов в формировании культуры общения	
		Межличностное общение	
		Культура общения в профессиональной деятельности.	
		Культура общения в конфликтных ситуациях	2
Итого			4

4.6. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

4.6.1. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по очной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Основные понятия культуры общения	30	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов и рефератов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа	Опрос, оценка выступлений.
2.	Психологические составляющие культуры общения	42	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов и рефератов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа	Опрос, оценка выступлений. Проверка заданий
Итого		72		

4.6.2. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля по заочной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
1.	Основные понятия культуры общения	45	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов и рефератов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа	Опрос, оценка выступлений.
2.	Психологические составляющие культуры общения	51	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов и рефератов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа	Опрос, оценка выступлений. Проверка заданий
	Итого	96		

5. ИНФОРМАЦИОННЫЕ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Формируемые компетенции (указывается код компетенции)	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	4	5
1.	Основные понятия культуры общения	Лекции 1-4 Практические занятия 1-3. Самостоятельная работа	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Лекция визуализации с применением средств мультимедиа Развернутая беседа с

				обсуждением докладов Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Психологические составляющие культуры общения	Лекция 5-9. Практические занятия 4-9. Самостоятельная работа	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Проблемная лекция. Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций Дискуссия Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

5.1. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

5.1.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях по очной форме обучения

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л	Обсуждение материала в ходе мультимедийных презентаций на проблемных лекциях по темам: 1. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения. 2. Культура общения в конфликтных ситуациях	4
	ПЗ	Учебные дискуссии, деловые игры по темам: 1. Вербальные и невербальные компоненты культуры общения. 2. Культура общения в конфликтных ситуациях 3. Культура деловых отношений 4. Роль психологических факторов в формировании культуры общения 5. Межличностное общение	10
Итого:			14

5.1.2 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях по заочной форме обучения

Курс	Вид занятия (Л, ПЗ)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	ПЗ	Учебные дискуссии, деловые игры по темам:	2

		1. Культура общения в конфликтных ситуациях	
Итого:			2

Подробный порядок организации и проведения интерактивных форм занятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» приведен в приложении 2 к рабочей программе.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» представлен в таблице:

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Вербальные и невербальные компоненты культуры общения.	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Опрос (коллоквиум), выступление на семинаре, эссе
2	Культура деловых отношений.	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Тестирование письменное, выступление на семинаре, индивидуальные домашние задания, эссе
3	Речевая культура общения.	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Тестирование письменное, выступление на семинаре, индивидуальные домашние задания, эссе
4	Роль психологических факторов в формировании культуры общения	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Тестирование письменное, выступление на семинаре, индивидуальные домашние задания, эссе
5	Межличностное общение	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Тестирование письменное, выступление на семинаре, эссе
6	Культура общения в профессиональной деятельности.	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Тестирование письменное, выступление на семинаре, эссе
7	Культура общения в конфликтных ситуациях	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Тестирование письменное, выступление на семинаре, дискуссия

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

Компетенции	Код дисциплины	Дисциплины, практики, НИР, через которые формируются компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Б1.В.ДВ.01.01	Русский язык и культура речи в транспортной сфере	1
	Б1.В.ДВ.01.02	Культура общения в транспортной сфере	1
	Б1.В.ДВ.01.03	Психосаморегуляция обучающегося с ограниченными возможностями здоровья	1
	Б1.Б.03	Иностранный язык	1,2
	Б1.В.02	Деловой иностранный язык в транспортной логистике	3,4
ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Б1.В.ДВ.01.01	Русский язык и культура речи в транспортной сфере	1
	Б1.В.ДВ.01.02	Культура общения в транспортной сфере	1
	Б1.В.ДВ.01.03	Психосаморегуляция обучающегося с ограниченными возможностями здоровья	1
	Б1.Б.04	Культурология	2
	Б1.Б.31	Транспортная психология	2
	Б1.В.ДВ.02.01	История развития транспорта в контексте социокультурного развития человечества	2
	Б1.В.ДВ.02.02	Предпринимательское право в транспортной сфере	2
	Б1.В.ДВ.02.03	Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний	2
	Б2.В.01(У)	Учебная практика в мастерских (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)	3

	Б1.В.03	Социология транспортного обслуживания населения	4
	Б1.Б.07	Менеджмент	5
	Б2.В.02(П)	Производственная практика (технологическая на АТП (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	6,7
	Б1.Б.11	Управление персоналом	6
	Б1.В.ДВ.08.01	Правила и безопасность дорожного движения	8
	Б1.В.ДВ.08.02	Управление инновациями	8
	Б1.В.ДВ.08.03	Психология личности и профессиональное самоопределение	8
	Б1.В.ДВ.01.01	Русский язык и культура речи в транспортной сфере	1
ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию	Б1.В.ДВ.01.02	Культура общения в транспортной сфере	1
	Б1.В.ДВ.01.03	Психосаморегуляция обучающегося с ограниченными возможностями здоровья	1
	Б2.В.01(У)	Учебная практика в мастерских (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)	2
	Б2.В.02(П)	Производственная практика (технологическая на АТП (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	3,5
	Б1.Б.11	Управление персоналом	4
	Б1.В.ДВ.08.01	Правила и безопасность дорожного движения	6
	Б1.В.ДВ.08.02	Управление инновациями	6
	Б1.В.ДВ.08.03	Психология личности и профессиональное самоопределение	6
	Б2.В.03(П)	Преддипломная практика	7

** Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин и прохождения практик.*

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Текущий контроль осуществляется в виде оценивая ответов студентов во время опросов (коллоквиумов), письменного и компьютерного тестирования, выступлений на семинарах, индивидуальных домашних заданий и эссе. Тестирование проводится на четвертом и девятом практических занятиях, выявляет готовность студентов к практической работе и оценивается до 10 баллов. Максимальная оценка выполнения каждого практического занятия – 5 баллов.

Итоговый контроль знаний проводится в форме зачета, включающие вопросы на проверку знаний и понимание материала, и оценивается до 30 баллов. В результате текущего и итогового контроля знаний студенты получают зачет по курсу.

Форма оценочного средства	Количество работ (в семестре)	Максимальный балл за 1 работу	Итого баллов
Обязательные			
Опрос (коллоквиум)	1	10	10,0
Тестирование письменное	2	10	20,0
Выступление на семинаре (доклад)	2	5	10,0
Индивидуальные домашние задания (расчетные задания)	2	3,5	7
Итого	-	-	47,0
Дополнительные			
Выступление на семинаре (доклад)	2	5	10
Дополнительные индивидуальные домашние задания	1	3,5	7
Эссе	2	3	6
Итого			23,0

План–график проведения контрольно-оценочных мероприятий на весь срок изучения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» для студентов очной формы обучения

	Срок	Название оценочного мероприятия	Форма оценочного средства	Объект контроля
Семестр 1	Семинар 1	Текущий контроль	Выступление на семинаре, эссе	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 2	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 3	Текущий контроль	Выступление на семинаре, Индивидуальные домашние задания	ОК-5, ОК-6, ОК-7

Семинар 4	Текущий контроль	Выступление на семинаре, тестирование письменное	ОК-5, ОК-6, ОК-7
Семинар 5	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-5, ОК-6, ОК-7
Семинар 6	Текущий контроль	Выступление на семинаре, Индивидуальные домашние задания	ОК-5, ОК-6, ОК-7
Семинар 7	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-5, ОК-6, ОК-7
Семинар 8	Текущий контроль	Выступление на семинаре, Индивидуальные домашние задания	ОК-5, ОК-6, ОК-7
Семинар 9	Текущий контроль	Выступление на семинаре, проверка эссе, тестирование письменное.	ОК-5, ОК-6, ОК-7
Зачет	Итоговая аттестация	Вопросы к зачету	ОК-5, ОК-6, ОК-7

Оценка «зачтено», «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 51 балла в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации.

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	
86 – 100	отлично	зачтено
71 – 85	хорошо	
51 – 70	удовлетворительно	
50 и менее	неудовлетворительно	не зачтено

6.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Текущий контроль

Оценка за текущую работу на семинарских занятиях, проводимую в форме устного опроса знаний студентов, осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Оценивание ответа студента производится по следующей шкале баллов:

Критерий оценки	ОФ
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса. Дает полный развернутый ответ на основной вопрос. Дает логически обоснованный и правильный ответ на дополнительный вопрос	1,0

Дает достаточно полный ответ, с нарушением последовательности изложения. Отвечает на дополнительный вопрос, но обосновать не может.	0,5
Дает неполный ответ на основной вопрос. Не дает ответа на дополнительный вопрос.	0,2
Нет ответа	0

Выступление студента с докладом предполагает значительную самостоятельную работу студента, поэтому оценивается по повышенной шкале баллов. В балльно-рейтинговой системе выступление с докладом относится к дополнительным видам работ. Шкала дифференцирована по ряду критериев. Общий результат складывается как сумма баллов по представленным критериям. Максимальный балл за выступление с докладом – 5 баллов.

Критерий оценки	Балл
Актуальность темы	0,5
Полное раскрытие проблемы	0,5
Наличие собственной точки зрения	1,0
Наличие презентации	2,0
Наличие ответов на вопросы аудитории	0,5
Логичность и последовательность изложения	0,3
Отсутствие ошибочных или противоречивых положений	0,2
Итого	5

Опрос (коллоквиум) является одним из обязательных этапов формирования аттестационного минимума для получения допуска к зачету/экзамену. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в результате каждого этапа промежуточной аттестации – 10 баллов. Оценка ответа студента складывается как среднее значение при ответе на вопросы преподавателя, каждый из которых оценивается по следующей шкале:

Критерий оценки	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	10
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	8
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	6
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	5
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 5

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 10 баллов. За семестр по результатам двух этапов тестирования студент может набрать до 20 баллов.

Критерии оценивания индивидуальных домашних заданий устанавливаются исходя из максимального балла за выполнение каждой части задания – 3,5 балла. Общий максимальный результат за обязательные виды работ, включающих две части – 7 баллов. За выполнение дополнительных заданий, состоящих из одной части – 3,5 балла. Итоговый результат за выполнение каждой части задания формируется исходя из следующих критериев:

Критерий	Балл
Логичность, последовательность изложения	0,3
Использование наиболее актуальных данных	0,5
Обоснованность и доказательность выводов в работе	0,5
Оригинальность, отсутствие заимствований	0,2
Отсутствие логических грамматических и речевых ошибок	2,0
<i>Итого</i>	3,5

Оценивается эссе максимум в 3 балла, которые формируют премиальные баллы студента за дополнительные виды работ, либо баллы, необходимые для получения допуска к зачету /экзамену. Эссе оценивается в соответствии со следующими критериями:

Критерий	Балл
Соответствие содержания заявленной теме	0,3
Логичность и последовательность изложения	0,5
Наличие собственной точки зрения	1,2
Обоснованность выводов, наличие примеров и пояснений	0,8
Использование в эссе финансовой, упрощенной терминологии	0,2
<i>Итого</i>	3

Итоговая аттестация

Промежуточная аттестация заключается в объективном выявлении результатов обучения, которые позволяют определить степень соответствия действительных результатов обучения и запланированных в программе. Направлена на оценивание обобщенных результатов обучения, выявление степени освоения студентами системы знаний и умений, полученных в результате изучения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере».

Итоговая аттестация по дисциплине «Культура общения в транспортной сфере» включает:

- зачет;

Зачет как форма контроля проводится в конце первого учебного семестра и предполагает оценку освоения знаний и умений, полученных в ходе учебного процесса. Для допуска к зачету студент должен пройти текущую аттестацию, предполагающую набор от 51 до 70 баллов, а также получение премиальных баллов за выполнение дополнительных видов работ. Метод контроля, используемый на зачете – устный.

Зачетный билет включает 2 вопроса, один из которых позволяют оценить уровень знаний, приобретенных в процессе изучения теоретической части, а жругой– оценить уровень понимания студентом сути явления и

способности высказывать суждения, рекомендации по заданной проблеме. Поэтому вопросы к зачету разделены на 2 части:

- вопросы для оценки знаний
- вопросы для оценки понимания/умения.

Для промежуточной аттестации в балльно-рейтинговой системе предусмотрено 30 баллов. Аттестация производится отдельно по каждому вопросу билета. Вопросы теоретического курса оцениваются в 15 баллов максимум каждый. Вопрос на понимание/ умение – максимум в 10 баллов. Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент набрал более 51 балла.

Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент набрал более 70 баллов, поскольку суммарный результат по итогам текущей и промежуточной аттестации не может превышать 100 баллов.

6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
(полный комплект фондов оценочных средств приводится в Приложение 1).

Примерный перечень вопросов к зачету
Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Раскройте содержание понятия культура общения.
2. Виды форм и способов общения, их характеристика.
3. Интерактивная и перцептивная стороны общения.
4. Психологические приемы в переговорных процессах.
5. Особенности профессиональной этики в транспортной сфере.
6. Влияние межличностных отношений на человека.
7. Особенности этикета и культуры поведения делового человека в транспортной сфере.
8. Основные принципы культуры общения и делового этикета.
9. Основные правила культуры общения.
10. Особенности профессиональной этики в транспортной сфере.
11. Основные особенности этики переговоров.
12. Профессиональная и универсальная этика.
13. Социальные функции профессиональной этики.
14. Этика личности.
15. Корпоративная этика.
16. Особенности психологического сопровождения при формировании организационной культуры фирмы.
17. Социально-психологический климат в организации.
18. Понятие макросреды и микросреды.
19. Понятие конфликта.

20. Причины конфликтных ситуаций.
21. Основные способы разрешения конфликтов.
22. Роль личности в организации.
23. Основные типы лидеров.
24. Этика деловых контактов.
25. Особенности культуры общения по телефону.
26. Служебная переписка, ее особенности.
27. Особенности самопрезентации.
28. Вербальные и невербальные средства презентации.
29. Соотношение вербального и невербального речевого Воздействия.
30. Виды невербальных сигналов.
31. Виды делового общения.
32. Основные виды диалогического общения.
33. Основные правила этикета в деловом общении.
34. Особенности ведения деловых бесед и переговоров.
35. Особенности создания имиджа.
36. Особенности невербальных сигналов.
37. Правила эффективной аргументации в дискуссиях и полемике.
38. Правила этикета в общественных местах.
39. Особенности делового этикета в разных странах.
40. Культура общения с посетителями.
41. Культура телефонного общения.
42. Особенности успешной самопрезентации.
43. Источники и причины, структура конфликтов.
44. Типология конфликтов.
45. Диагностика конфликтов.
46. Виды внутриличностных конфликтов.
47. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
48. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
49. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
50. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
51. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
52. Организационные конфликты: особенности возникновения и протекания.
53. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение регулирование.
54. Типы темперамента.
55. Психологические типы личности.
56. Акцентуация характера.
57. Основные техники активного слушания.
58. Композиция публичной речи.
59. Черты идеального оратора.

60. Основные этапы подготовки к публичному выступлению.
61. Причины возникновения страха публичного выступления.
62. Способы преодоления страха публичного выступления
63. Основные принципы ведения деловых переговоров, деловых бесед.
64. Основные правила ведения дискуссий.
65. Методы и стратегии управления конфликтных ситуаций.
66. Психологический климат в коллективе.
67. Особенности корпоративной культуры.
68. Профилактика стресса и профессионального выгорания.
69. Методы повышения стрессоустойчивости.

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Что такое культура общения?
2. В чем проявляется интерактивная и перцептивная стороны общения?
3. Какие психологические приемы используются в переговорных процессах?
4. Что такое мораль?
5. Что такое этика?
6. Какие подходы к изучению культуры общения вы знаете?
7. Назовите основные функции морали.
8. Как этика и культура взаимосвязаны с моралью?
9. Как межличностные отношения влияют на человека?
10. Что такое этикет и как он связан с культурой поведения делового человека?
11. Каковы основные принципы делового общения?
12. Что такое профессиональная этика?
13. Как соотносятся профессиональная и универсальная этика и чем они отличаются?
14. Каковы принципы персональной и профессиональной этики?
15. Каковы особенности корпоративная этика?
16. Какова структура корпоративной этики?
17. По каким принципам необходимо создавать социально-психологический климат в коллективе?
18. Каковы причины возникновения конфликтных ситуаций?
19. Каковы основные способы разрешения конфликтов?
20. Какова роль личности в организации?
21. Назовите основные типы лидеров.
22. В чем заключаются особенности культуры общения по телефону?
23. Что такое самопрезентация?
24. Назовите вербальные и невербальные средства самопрезентации.
25. Как происходит формирование первого впечатления?
26. Как соотносятся между собой вербальное и невербальное воздействие?
27. Какие виды невербальных сигналов вы знаете?
28. Чем отличаются основные виды делового общения?

29. Каковы основные требования, предъявляемые к внешнему виду делового человека?
30. Назовите основные правила делового этикета.
31. Какие этические правила необходимо соблюдать при проведении деловых бесед и переговоров?
32. Каковы основные приемы психологического воздействия на деловых партнеров?
33. Какое место занимает этика в деловом общении?
34. Назовите правила эффективной аргументации.
35. Что такое этикет?
36. Сравните правила этикета, предъявляемые к поведению человека в общественных местах.
37. Каковы правила этикета при организации приемов?
38. Сравните особенности правил делового этикета в разных странах.
39. Расскажите о культуре общения с клиентами в транспортной сфере.
40. В чем особенности культуры общения по телефону?
41. Каковы причины и структура конфликтов?
42. В чем различие основных типов конфликтов?
43. В чем отличие между различными видами внутриличностных конфликтов?
44. Каковы основные способы разрешения внутриличностных конфликтов?
45. Каковы причины возникновения групповых конфликтов и их классификация?
46. Каковы последствия и функции внутригруппового конфликта?
47. Как предупредить межличностные и групповые конфликты?
48. Как предупредить конфликты между руководителями и подчиненными?
49. Охарактеризуйте основные типы темперамента.
50. Охарактеризуйте основные психологические типы личности.
51. В чем проявляется акцентуация характера?
52. Чем отличаются основные техники активного слушания?
53. Какова композиция публичной речи?
54. Каковы основные черты идеального оратора?
55. Почему возникает страх публичного выступления?
56. Каковы способы преодоления страха публичного выступления?
57. Каковы основные принципы ведения деловых переговоров, деловых бесед?
58. Каковы основные правила ведения дискуссий?
59. Каковы методы и стратегии управления конфликтных ситуаций?
60. Как создавать необходимый психологический климат в коллективе?
61. Как осуществлять профилактику стресса и профессионального выгорания?

62. Каковы методы повышения стрессоустойчивости?

Образцы тестовых заданий

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,
 - 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 предпочтение 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.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Основная литература

№ п/ п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используе тся при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						в библиотеке	Адрес в Интернете
1.	Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие	Т.В. Лысова, Т.В. Попова	М.: ФЛИНТА: Наука, 2016	1, 2	1	Эл. рес.	Режим доступа - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976510555.html
2.	Русский язык. Культура речи. Деловое общение	Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	М.: КНОРУС, 2012	2,3	1	10	
3.	Этика деловых отношений : учебник - 2-е изд., испр. и доп.	Смирнов Г.Н.	М. : Проспект, 2015. - 272 с. - ISBN 978-5-392-16758-6 - Текст : электронны й // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL :			Эл. рес.	Режим доступа – http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392167586.html

7.2 Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	источник
1.	Культура речевого общения: этика, прагматика, психология	Романова Н.Н., Филиппов А.В.	М. : Флинта : Наука, 2009	1,2	1	Режим доступа – http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507838.html
2.	Этика деловых отношений: учебник	Смирнов Г.Н.	Москва : Проспект, 2015	1,2	1	– Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392167586.html

7.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Список лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе

Офисные программы: Microsoft Office 2007; Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Visual Studio 2008-2015, по программе MS DreamSpark MS Project

Professional 2016, по программе MS DreamSpark, MS Visio 2007-2016, по программе MS DreamSpark, MS Access 2010-2016, по программе MS DreamSpark MS Windows, 7 pro 8 pro 10 pro, AutoCAD, Irbis, My Test, BusinessStudio 4.0, 1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений (обновление 2020 г.), Консультационно-справочные службы Гарант (обновление 2020 г.), Консультант (обновление 2020 г.), SuperNovaReaderMagnifier (Программа экранного увеличения с поддержкой речи для лиц с ограниченными возможностями).

Интернет-ресурсы

№ п/п	Название сайта	Адрес сайта
1.	Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех	http://www.gramota.ru .
2.	Мегаэнциклопедия портала «Кирилл и Мефодий»	http://www.megabook.ru
3.	Правила русского языка	http://www.therules.ru
4.	Библиотека учебной и научной литературы	http://www.sbiblio.com
5.	Словари и энциклопедии на Академике	http://www.dic.academic.ru
6.	Словари.ру	http://www.slowari.ru
7.	Толковый словарь живого великорусского языка В.И. Даля	http://vidahl.agava.ru

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля, задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний и формирования умений представлены в приложении 3.

Аудитории для самостоятельной работы ауд. 1-401, 1-501, библ. гл. корпуса университета и инженерного факультета (1-204).

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ауд. 18а	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Доска классная (1 шт.), столы ученические 2-х местные со скамейкой (8 шт.), экран с электроприводом DRAPER BARONET HW (1 шт.), стенды (3 шт.), шкафы книжные (2 шт.), тумба (2 шт.), портреты (6 шт.), стул п/м (1 шт.)
ауд. 34а	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Стол преподавателя (1 шт.), столы (16 шт.), стулья (30 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.)
	Помещение для самостоятельной работы

ауд. 2-201	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (ноутбук (2 шт.). Лабораторные установки для научных испытаний при выполнении диссертационных работ (4 шт.) ОС Windows 7, Office 2007
ауд. 1-501	Помещение для самостоятельной работы Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (ноутбуки, персональные компьютеры, ОС Windows 7, Office 2007,) (4 шт.)
ауд. 1-204	Помещение для самостоятельной работы Столы (28 шт.), стулья (48 шт.), шкаф и стеллажи с литературой, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации(4 шт.). ОС Windows 7, ОС Windows 8.1, ОС Windows 10. Подписка «Microsoft Imagine Premium». Договор №153-2016 от 19.07.2016 г. Электронный периодический справочник «Система Гарант». Договор №Г-214/2019 от 27.12.2018 г. Справочная правовая система КонсультантПлюс. Договор №2019_ТС_ЛСВ_84 поставки и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 09.01.2019 г. Архиватор 7-Zip (Лицензия LGPL), программа для работы с электронной почтой и группами новостей MozillaThunderbird (Лицензия MPL/GPL/LGPL), офисный пакет приложений LibreOffice (Лицензия LGPL), веб-браузер MozillaFirefox (Лицензия MPL/GPL/LGPL), медиапроигрыватель VLC (Лицензия GNU GPL)
ауд. 1-401	Помещение для самостоятельной работы Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (ноутбуки, персональные компьютеры, ОС Windows 7, Office 2007,) (4 шт.)

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

[illegible]

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В фонде оценочных средств представлены оценочные средства, ориентированные на проверку сформированных компетенций. Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО уровня высшего образования – бакалавр по направлению подготовки 23.03.01 «Технология транспортных процессов».

Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации. Объектами контроля выступают ОК-5, ОК-6, ОК-7, а объектами оценивания являются знания, умения и навыки, приобретенные студентами очной формы обучения в рамках сформированных перечисленных компетенций

Этот фонд включает:

а) паспорт фонда оценочных средств;

б) фонд текущего контроля:

- комплекты вопросов для устного опроса, перечень примерных тем докладов и критерии оценивания;
- комплект вопросов к опросу (коллоквиуму) и критерии оценивания;
- комплект тестовых заданий и критерии оценивания;
- комплект индивидуальных домашних заданий и критерии оценивания;
- темы эссе и критерии оценивания.

Формы текущего контроля предназначены для оценивания уровня сформированности компетенций на определенных этапах обучения.

в) фонд итоговой аттестации:

- вопросы к зачету и критерии оценивания;

Фонд оценочных средств является единым для всех профилей подготовки.

В Фонде оценочных средств по дисциплине «Культура общения в транспортной сфере» представлены оценочные средства сформированности предусмотренных рабочей программой компетенций.

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Культура общения в транспортной сфере»

Форма контроля	ОК-5	ОК-6	ОК-7
Опрос (коллоквиум)	+	+	+
Тестирование письменное	+	+	+

Выступление на семинаре	+	+	+
Индивидуальные домашние задания	+	+	+
Эссе	+	+	+
Зачет	+	+	+

Объекты контроля и объекты оценивания

Номер/ индекс компетенц ии	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	особенности устной и письменной речи в сфере делового общения; этические аспекты делового общения; особенности коммуникации в условиях конфликтной ситуации; психологические особенности межличностных коммуникаций; формы и способы деловых коммуникаций; особенности эффективной деловой коммуникации; специфику профессионального этикета основные типы социально-психологического поведения;	находить точную языковую форму выражения своих мыслей, чувств и желаний, используя для этого богатый арсенал русского литературного языка; анализировать и обобщать, критически воспринимать текстовую информацию в учебно-профессиональной, научной и официально-деловой сферах общения; создавать и редактировать тексты профессионального и официально-делового назначения в соответствии с нормами современного русского литературного языка и	навыками логически корректного построения устной и письменной речи в ситуациях общения в сфере профессиональной деятельности; навыками публичной профессионально-ориентированной дискуссии, качествами хорошей речи; навыками коммуникации, различными способами вербальной и невербальной коммуникации; способами создания речевого и неречевого портрета оратора;

			стандартами оформления деловой документации; применять полученные знания в практической деятельности, анализировать особенности процесса делового общения и его этические аспекты, особенности вербальной и невербальной коммуникации; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском языке в учебной и профессиональной деятельности; купировать конфликтные ситуации, возникающие в процессе делового общения; использовать теоретические знания особенностей культуры общения и профессиональной этики для анализа и решения различных практических проблем социально-психологическог	жанрами устного делового общения; навыками публичной профессиональной ориентированной дискуссии; жанрами русского речевого этикета в повседневном общении (приветствие, прощание, благодарность, извинение и др.).
--	--	--	---	---

			о взаимодействия в организации; находить связи между теоретическим знанием и конкретной социально-психологической ситуацией в той или иной организации, выявлять (в случае ее присутствия) манипуляционную составляющую в профессиональном взаимодействии,	
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	особенности устной и письменной речи в сфере делового общения; этические аспекты делового общения; особенности коммуникации в условиях конфликтной ситуации; психологические особенности межличностных коммуникаций; формы и способы деловых коммуникаций; особенности эффективной деловой коммуникации;	применять полученные знания в практической деятельности, анализировать особенности процесса делового общения и его этические аспекты, особенности вербальной и невербальной коммуникации; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском языке в учебной и профессиональной деятельности; купировать конфликтные ситуации,	навыками логически корректного построения устной и письменной речи в ситуациях общения в сфере профессиональной деятельности; навыками публичной профессионально-ориентированной дискуссии, качествами хорошей речи; навыками эффективной коммуникации, навыками использования правил профессиональ

			возникающие в процессе делового общения; использовать теоретические знания особенностей 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 этическую оценку 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,	ной этики и этикета деловом общении.
--	--	--	--	---

			организационных мероприятиях индивидуально или с группой.	
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	психологические особенности своей личности	соотносить свои поступки с теми или иными моральными ценностями	навыками интроспективного самоанализа

Состав фондов оценочных средств по формам контроля:

Форма контроля	Наполнение	ОФ
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ		
Выступление на семинаре	Комплекты вопросов для устного опроса Перечень примерных тем докладов Критерии оценки	+
Опрос (коллоквиум)	Перечень вопросов, выносимых на опрос (коллоквиум) критерии оценки	+
Тестирование письменное	Комплекты тестов критерии оценки	+
Индивидуальные домашние задания	Задания, обязательные для выполнения Дополнительные задания критерии оценки	+
Эссе	Комплект примерных тем эссе критерии оценки	+
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		
Зачет	Вопросы к зачету критерии оценки	+

Распределение баллов в соответствии с балльно-рейтинговой системой по формам текущего контроля Для очной формы обучения (на один семестр)

Форма оценочного средства	Количество работ (в семестре)	Максимальный балл за 1 работу	Итого баллов
Обязательные			
Опрос (коллоквиум)	1	10	10,0
Тестирование письменное	2	10	20,0
Выступление на семинаре (доклад)	2	5	10,0
Индивидуальные домашние задания	2	3,5	7
Итого	-	-	47,0
Дополнительные			
Выступление на семинаре (доклад)	2	5	10
Дополнительные индивидуальные	2	3,5	7

домашние задания			
Эссе	2	3	6
Итого			23,0

2. План–график проведения контрольно-оценочных мероприятий на весь срок изучения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере»

Для студентов очной формы обучения

	Срок	Название оценочного мероприятия	Форма оценочного средства	Объект контроля
Семестр 1	Семинар 1	Текущий контроль	Выступление на семинаре,	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 2	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 3	Текущий контроль	Выступление на семинаре, Индивидуальные домашние задания	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 4	Текущий контроль	Выступление на семинаре, тестирование письменное	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 5	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 6	Текущий контроль	Выступление на семинаре, Индивидуальные домашние задания	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 7	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 8	Текущий контроль	Выступление на семинаре	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Семинар 9	Текущий контроль	Выступление на семинаре, эссе, тестирование письменное	ОК-5, ОК-6, ОК-7
	Зачет	Итоговая аттестация	Вопросы зачету	ОК-5, ОК-6, ОК-7

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДИСЦИПЛИНЕ «КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ»

1. Формы текущего контроля освоения компетенций

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Культура общения в транспортной сфере» проводится в соответствии с Уставом академии,

локальными документами академии и является обязательной.

Данная аттестация проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем. Текущий контроль проводится с целью оценки и закрепления полученных знаний и умений, а также обеспечения механизма формирования количества баллов, необходимых студенту для допуска к зачету/экзамену. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется с выставлением баллов.

Формы текущего контроля и критерии их оценивания дифференцированы по видам работ - обязательные и дополнительные. К обязательным отнесены формы контроля, предполагающие формирование проходного балла на зачет/экзамен в соответствии с принятой балльно-рейтинговой системой по дисциплине. К дополнительным отнесены формы контроля, предполагающие формирование премиальных баллов студента, а также баллов, необходимых для формирования минимума для допуска к зачету/экзамену в том случае, если они не набраны по обязательным видам работ.

К обязательным формам текущего контроля отнесены:

- выступление на семинаре;
- опрос (коллоквиум);
- тестирование письменное;
- индивидуальные домашние задания.

К дополнительным формам текущего контроля отнесены:

- дополнительные индивидуальные домашние задания;
- эссе
- дополнительное выступление на семинаре.

1.1. Выступление на семинаре

1.1.1. Пояснительная записка

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях, организованных в традиционной форме обучения. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам организации финансовых отношений. Вторая часть является не обязательной и решение о подготовке доклада или проблемного вопроса для обсуждения студентом принимается самостоятельно.

Таким образом, фонд оценочных средств по данной форме контроля включает в себя 2 элемента:

- вопросы для устного опроса и критерии оценки ответов;
- примерные темы докладов и критерии оценки выступления.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-5, ОК-6, ОК-7.

1.1.2. Вопросы к семинарским занятиям

Вопросы разделены на части, соответствующие количеству семинаров, проводимых в форме устного опроса. Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути финансовых отношений.

Часть 1.

Вопросы на проверку знаний.

1. Раскройте содержание понятия культура общения.
2. Виды форм и способов общения, их характеристика.
3. Интерактивная и перцептивная стороны общения.
4. Психологические приемы в переговорных процессах.
5. Особенности профессиональной этики в транспортной сфере.
6. Влияние межличностных отношений на человека.
7. Особенности этикета и культуры поведения делового человека в транспортной сфере.
8. Основные принципы культуры общения и делового этикета.
9. Основные правила культуры общения.
10. Особенности профессиональной этики в транспортной сфере.
11. Основные особенности этики переговоров.
12. Профессиональная и универсальная этика.
13. Социальные функции профессиональной этики.
14. Этика личности.
15. Корпоративная этика.
16. Особенности психологического сопровождения при формировании организационной культуры фирмы.
17. Социально-психологический климат в организации.
18. Понятие макросреды и микросреды.
19. Понятие конфликта.
20. Причины конфликтных ситуаций.
21. Основные способы разрешения конфликтов.
22. Роль личности в организации.
23. Основные типы лидеров.
24. Этика деловых контактов.
25. Особенности культуры общения по телефону.
26. Служебная переписка, ее особенности.
27. Особенности самопрезентации.
28. Вербальные и невербальные средства презентации.
29. Соотношение вербального и невербального речевого

Воздействия.

30. Виды невербальных сигналов.
31. Виды делового общения.
32. Основные виды диалогического общения.
33. Основные правила этикета в деловом общении.
34. Особенности ведения деловых бесед и переговоров.
35. Особенности создания имиджа.
36. Особенности невербальных сигналов.
37. Правила эффективной аргументации в дискуссиях и полемике.
38. Правила этикета в общественных местах.
39. Особенности делового этикета в разных странах.
40. Культура общения с посетителями.
41. Культура телефонного общения.

Вопросы на проверку понимания

1. Что такое культура общения?
2. В чем проявляется интерактивная и перцептивная стороны общения?
3. Какие психологические приемы используются в переговорных процессах?
4. Что такое мораль?
5. Что такое этика?
6. Какие подходы к изучению культуры общения вы знаете?
7. Назовите основные функции морали.
8. Как этика и культура взаимосвязаны с моралью?
9. Как межличностные отношения влияют на человека?
10. Что такое этикет и как он связан с культурой поведения делового человека?
11. Каковы основные принципы делового общения?
12. Что такое профессиональная этика?
13. Как соотносятся профессиональная и универсальная этика и чем они отличаются?
14. Каковы принципы персональной и профессиональной этики?
15. Каковы особенности корпоративная этика?
16. Какова структура корпоративной этики?

Часть 2.

Вопросы на проверку знаний.

1. Понятие конфликта.
2. Причины конфликтных ситуаций.
3. Основные способы разрешения конфликтов.
4. Роль личности в организации.
5. Основные типы лидеров.
6. Этика деловых контактов.
7. Особенности культуры общения по телефону.

8. Служебная переписка, ее особенности.
9. Особенности самопрезентации.
10. Вербальные и невербальные средства презентации.
11. Соотношение вербального и невербального речевого Воздействия.
12. Виды невербальных сигналов.
13. Виды делового общения.
14. Основные виды диалогического общения.
15. Основные правила этикета в деловом общении.
16. Особенности ведения деловых бесед и переговоров.
17. Особенности создания имиджа.
18. Особенности невербальных сигналов.
19. Правила эффективной аргументации в дискуссиях и полемике.
20. Правила этикета в общественных местах.
21. Особенности делового этикета в разных странах.
22. Культура общения с посетителями.
23. Культура телефонного общения.
24. Особенности успешной самопрезентации.
25. Источники и причины, структура конфликтов.
26. Типология конфликтов.
27. Диагностика конфликтов.
28. Виды внутриличностных конфликтов.
29. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
34. Организационные конфликты: особенности возникновения и протекания.
35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение регулирование.
36. Типы темперамента.
37. Психологические типы личности.
38. Акцентуация характера.
39. Основные техники активного слушания.
40. Композиция публичной речи.
41. Черты идеального оратора.
42. Основные этапы подготовки к публичному выступлению.
43. Причины возникновения страха публичного выступления.
44. Способы преодоления страха публичного выступления
45. Основные принципы ведения деловых переговоров, деловых бесед.
46. Основные правила ведения дискуссий.

47. Методы и стратегии управления конфликтных ситуаций.
48. Психологический климат в коллективе.
49. Особенности корпоративной культуры.
50. Профилактика стресса и профессионального выгорания.
51. Методы повышения стрессоустойчивости.

Вопросы на проверку понимания

1. Каковы причины и структура конфликтов?
2. В чем различие основных типов конфликтов?
3. В чем отличие между различными видами внутриличностных конфликтов?
4. Каковы основные способы разрешения внутриличностных конфликтов?
5. Каковы причины возникновения групповых конфликтов и их классификация?
6. Каковы последствия и функции внутригруппового конфликта?
7. Как предупредить межличностные и групповые конфликты?
8. Как предупредить конфликты между руководителями и подчиненными?
9. Охарактеризуйте основные типы темперамента.
10. Охарактеризуйте основные психологические типы личности.
11. В чем проявляется акцентуация характера?
12. Чем отличаются основные техники активного слушания?
13. Какова композиция публичной речи?
14. Каковы основные черты идеального оратора?
15. Почему возникает страх публичного выступления?
16. Каковы способы преодоления страха публичного выступления?
17. Каковы основные принципы ведения деловых переговоров, деловых бесед?
18. Каковы основные правила ведения дискуссий?
19. Каковы методы и стратегии управления конфликтных ситуаций?
20. Как создавать необходимый психологический климат в коллективе?
21. Как осуществлять профилактику стресса и профессионального выгорания?
22. Каковы методы повышения стрессоустойчивости?

1.1.3. Примерные темы докладов

Выступление с докладом на семинаре является дополнительным видом работ для формирования повышенного уровня освоения компетенций и предполагает самостоятельный подбор студентом темы для доклада по согласованию с преподавателем, либо выбор из предложенных тем. Выступление с докладом может осуществляться с применением или без применения презентаций. Регламент выступления – 5-7 минут.

Темы докладов и рефератов

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.

1.1.4. Критерии оценивания

Оценка за текущую работу на семинарских занятиях, проводимую в форме устного опроса знаний студентов, осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Оценивание ответа студента производится по следующей шкале баллов:

Критерий оценки	ОФ
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса. Дает полный развернутый ответ на основной вопрос. Дает логически обоснованный и правильный ответ на дополнительный вопрос	1,0
Дает достаточно полный ответ, с нарушением последовательности изложения. Отвечает на дополнительный вопрос, но обосновать не может.	0,5
Дает неполный ответ на основной вопрос. Не дает ответа на дополнительный вопрос.	0,2
Нет ответа	0

Выступление студента с докладом предполагает значительную самостоятельную работу студента, поэтому оценивается по повышенной шкале баллов. В балльно-рейтинговой системе выступление с докладом относится к дополнительным видам работ. Шкала дифференцирована по ряду критериев. Общий результат складывается как сумма баллов по представленным критериям. Максимальный балл за выступление с докладом – 5 баллов.

Критерий оценки	Балл
Актуальность темы	0,5
Полное раскрытие проблемы	0,5
Наличие собственной точки зрения	1,0
Наличие презентации	2,0
Наличие ответов на вопросы аудитории	0,5
Логичность и последовательность изложения	0,3
Отсутствие ошибочных или противоречивых положений	0,2
Итого	5

1.2. Опрос (коллоквиум)

1.2.1. Пояснительная записка

Опрос (коллоквиум) по дисциплине «Культура общения в транспортной сфере» используется в качестве формы контроля для проведения контрольной точки. Коллоквиум предполагает проведение «мини-экзамена» по результатам изучения раздела дисциплины.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-5, ОК-6, ОК-7.

1.2.2. Перечень вопросов, выносимых на опрос

Опрос 1.

«Культура общения».

1. Культура ведения спора и особенности критики в конфликтной ситуации.
2. Культура общения и профилактика психологических стрессов

1.2.3. Критерии оценивания

Результаты проведения контрольной точки отражаются в промежуточной ведомости. Опрос (коллоквиум) является одним из обязательных этапов формирования аттестационного минимума для получения допуска к зачету/экзамену. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в результате каждого этапа промежуточной аттестации – 10 баллов. Оценка ответа студента складывается как среднее значение при ответе на вопросы преподавателя, каждый из которых оценивается по следующей шкале:

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	10
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	8
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть финансового явления.	6
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	5
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 5

1.3. Тестирование письменное

1.3.1. Пояснительная записка

Тестирование как форма письменного контроля позволяет дать оценку знаниям и навыкам студентов в условиях отсутствия помощи со стороны преподавателя. Тестирование предполагает использование различных видов тестов: закрытый тест (множественный выбор), открытый тест (краткий ответ), тест на выбор верно/неверно, тест на соответствие. Использование различных видов тестов позволяет оценить уровень владения студентами теоретическим материалом, а также умение делать логические выводы.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-5, ОК-6, ОК-7.

1.3.2. База тестов

Оценка освоения компетенций с помощью тестов используется в учебном процессе по дисциплине «Культура общения в транспортной сфере» как контрольный срез знаний два раза в первом учебном семестре и два раза во втором. Тестирование, как правило, проводится в электронной форме.

1. Устный деловой разговор надо начинать с ...

- 1)вопроса о семье
- 2)приглашения сесть
- 3)обращения и приветствия
- 4)предложения пообедать вместе

2. При выражении просьбы в официальной ситуации следует сказать:

- 1)«В настоящее время это невозможно»
- 2)«Примите мои искренние просьбы»
- 3)«Будет выполнено»
- 4)«Не сочтите за труд, пожалуйста ...»

3. Фраза «Я не в состоянии помочь» выражает ...

- 1)согласие
- 2)просьбу
- 3)благодарность
- 4)отказ

4. Для выражения благодарности в ходе деловой беседы наиболее подходящей будет реплика:

- 1)«Огромное вам спасибо!»
- 2)«Благодарствую!»
- 3)«Я вам очень благодарен!»
- 4)«Большущее спасибо за всё!»

5. Для уточнения какого-либо вопроса в ходе делового общения наиболее подходящей будет речевая формула:

- 1)«Если я правильно вас понял...»
- 2)«Может быть, рассмотрим иные условия?»
- 3) «Я в этом совершенно уверен»
- 4)«Если вы примете во внимание следующие предложения ...»

6. В ситуации, когда необходимо выразить несогласие с позицией делового партнера, наиболее подходящим является выражение:

- 1)«Я думаю по-другому»
- 2)«Этот вопрос требует дополнительного обсуждения»

3)«Не согласен с Вами»

4)«Вы не правы»

7. В ситуации, когда необходимо дать знать клиенту (партнеру) о допущенной им ошибке или непонимании чего-либо, наиболее подходящим является выражение:

1)«К сожалению, вы ошибаетесь»

2)«Вы поняли меня неправильно»

3)«Очевидно, я не смог хорошо объяснить»

4)«Какой вы непонятливый»

8. Подходящими для перефразирования слов собеседника являются фразы:

1)«Вы, конечно, согласитесь, что...»

2)«Как я понял, вы предлагаете...»

3)«Пожалуйста, уточните, что вы имеете в виду»

4)«Другими словами, вы хотели сказать, что ...»

9. Не принято задавать в ходе собеседования вопрос:

1)«Каковы Ваши интересы вне работы?»

2) «Какое у Вас вероисповедание?»

3)«Какой у Вас опыт работы?»

4)«Каковы Ваши главные сильные стороны?»

10. При деловом телефонном разговоре следует говорить:

1)«Нам это неинтересно»

2)«Мы не сможем это сделать»

3)«Мне необходимо уточнить ...»

4)«Вы должны ...»

11. Если сотрудника, которого просят к телефону, не оказалось на месте, снявшему трубку следует сказать:

1)«Его нет. Ничем не могу вам помочь»

2)«Он ушёл. А что вы хотели?»

3)«Его сегодня не будет. Что ему передать?»

4)«Звоните позже»

12. Чтобы снять напряженность в начале деловой беседы, лучше всего ...

1)начать разговор с нейтральной темы

2)поинтересоваться личной жизнью собеседника

3)рассказать о своих делах

4)рассказать собеседнику о прошедшей накануне веселой вечеринке

13. Установите соответствие между каждым этапом ведения деловых переговоров и задачей, которая решается на данном этапе

Этап переговоров	Решаемая задача
1)Приветствие и введение в проблематику договоренностей	А)Закрепление
2)Характеристика проблемы и предложение о или ходе переговоров	Б)Презентация своих идей предложений
3)Изложение позиций, обмен мнениями	В)Установление контакта
4)Завершение сторон	Г)Выявление потребностей

14. Вербальные средства общения – это ...

- 1)жесты и мимика
- 2)взгляд и улыбка
- 3)интонация и особенности речи
- 4)слова и высказывания

15. Чтобы облегчить восприятие слушателей при выступлении с устным докладом, следует ...

- 1)делить дискурс на простые высказывания
- 2)говорить громче
- 3)использовать фактор ряда
- 4)зачитывать заранее написанный текст без запинок

16. Устные выступления перед 3 и 30 слушателями соответственно различаются по критериям:

- 1)короткое выступление – длительное выступление
- 2)возможность использования иноязычных слов – невозможность их использования
- 3)возможность учета индивидуальности каждого слушателя – невозможность такого учета
- 4)повтор самых важных идей – отсутствие повтора важных идей

17. В публичном выступлении следует избегать ...

- 1)эмоций
- 2)зрительного контакта с аудиторией
- 3)шуток
- 4)недифференцированного подхода к аудиториям разного возраста

18. В конце устного выступления надо ...

- 1)поблагодарить аудиторию
- 2)извиниться за допущенные ошибки
- 3)показать презентацию
- 4)показать графики и таблицы

19. Комический эффект достигается за счет обыгрывания многозначности слова в предложениях:

- 1) Молодая была уже не молода.
- 2) Дела на селе улучшаются все хуже и хуже.
- 3) Розыск сбежавшего жениха не обвенчался успехом.
- 4) Радио будит мысль даже в те часы, когда очень хочется спать.

20. Книжную окраску имеет фразеологизм ...

- 1) земля обетованная
- 2) влететь в копеечку
- 3) как с гуся вода
- 4) филькина грамота

21. К психологической аргументации относится ...

- 1) статистический материал
- 2) ссылка на личностные особенности оппонента
- 3) документы
- 4) логическое обоснование

22. К логическим аргументам не относятся ...

- 1) аксиомы и постулаты
- 2) довод к чувству собственного достоинства
- 3) апелляция к публике
- 4) ранее доказанные законы науки

23. Логическая ошибка, которая заключается в несоответствии посылки и следствия (нарушении закона достаточного основания) допущена в ряду:

- 1) Все больше молодых людей получают образование, и все больше молодежи пьянствует и ведет себя вызывающе. Следовательно, образование портит молодежь.
- 2) Бег укрепляет ноги и мышцы.
- 3) В лесу было тихо. Рядом пела звонким голосом лирическую песню, перелетая с дерева на дерево, иволга. Где-то далеко куковала невидимая кукушка.
- 4) Синтаксис энциклопедических статей отличен от других научных статей

24. Нарушение логики является художественным приемом в предложении:

- 1) Скорая в тяжелейшем состоянии увезла женщину в больницу.
- 2) В универмаге проводится выставка-распродажа товаров для мужчин весенне-летнего ассортимента.
- 3) Прочие тоже были, более или менее, люди просвещенные; кто читал Карамзина, кто «Московские ведомости», кто даже и совсем ничего не читал.
- 4) Голова у зверя круглая, с выпуклым лбом, с косым разрезом крупных глаз, черным носом, со щеткой жестких усов, с длинным пушистым хвостом.

1.3.3. Критерии оценивания

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 10 баллов. За семестр по результатам двух этапов тестирования студент может набрать до 20 баллов.

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 10 баллов. За семестр по результатам двух этапов тестирования студент может набрать до 20 баллов. **Критерии оценки:**

- ✓ 20 баллов выставляется студенту, если процент правильных ответов составляет 100
- ✓ 19 баллов, если процент правильных ответов составляет 95
- ✓ 18 баллов, если процент правильных ответов составляет 90
- ✓ 17 баллов, если процент правильных ответов составляет 85
- ✓ 16 баллов, если процент правильных ответов составляет 80
- ✓ 14 баллов, если процент правильных ответов составляет 75
- ✓ 13 баллов, если процент правильных ответов составляет 70
- ✓ 12 баллов, если процент правильных ответов составляет 60
- ✓ 11 баллов, если процент правильных ответов составляет 55
- ✓ 0 баллов, если процент правильных ответов составляет менее 50

1.4. Индивидуальные домашние задания

1.4.1. Пояснительная записка

Индивидуальные домашние задания являются важным этапом в формировании компетенций обучающегося. Выполнение таких заданий требует не только теоретической подготовки, но и самостоятельного научного поиска. Выполнение заданий и их проверка позволяют сформировать и оценить уровень освоения всех компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Индивидуальное домашнее (расчетное) задание предполагает поиск и обработку статистического, теоретического и практического материала по заданной теме.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-5, ОК-6, ОК-7.

1.4.2. Перечень индивидуальных домашних заданий

Индивидуальные домашние задания разделены на 2 части – обязательные для выполнения, являющиеся этапом формирования допуска студента к зачету; и дополнительные задания, выполняемые студентом в целях формирования повышенного уровня освоения компетенций, а также в том случае, если в течение семестра студент не смог набрать количество баллов, необходимое для допуска. Учебным графиком дисциплины

предусмотрено выполнение 2 обязательных домашних заданий. Обязательные индивидуальные задания необходимо выбрать самостоятельно из имеющихся вариантов.

Задания, обязательные для выполнения

Задание 1.

Напишите резюме на одну из следующих должностей: заместитель директора транспортной компании, начальник отдела по работе с клиентами, специалист по рекламе, юрист, специалист компьютерного отдела,.

Все необходимые факты для резюме (кроме должности) придумайте самостоятельно. Укажите не менее двух мест работы.

Задание 2.

Напишите заявление о приеме работу; докладную записку руководителю компании о необходимости командировки.

Задание 3.

Сформулируйте 5 основных правил ведения деловых телефонных разговоров.

Задание 4.

Студенты разделяются на группы по 2-3 человека и разыгрывают диалоги применительно к следующим ситуациям делового общения:

- представление начальнику нового сотрудника;
- знакомство руководителя компании с прибывшим иностранным партнером;
- просьба позвать нужного сотрудника компании к телефону;
- просьба передать по телефону информацию для отсутствующего сотрудника;
- извинение по телефону за отсутствие представителя на переговорах;
- приглашение по телефону на выставку;
- просьба по телефону о встрече с потенциальным партнером;
- разговор представителя компании с разгневанным клиентом;
- просьба по телефону о собеседовании с будущим работодателем.

Задание 5.

Письменно проанализируйте данный диалог с точки зрения соблюдения каждым из собеседников языковых, этических и психологических требований делового общения. Напишите собственный вариант грамотного разговора на аналогичную тему.

(Разговор по телефону).

А: Алё, это ремонт холодильников?

Б: Да, слушаю.

А: Мы у вас вчера холодильник из ремонта забрали, привезли – он опять не работает. Столько нервов с вами... Зачем только связались с вашей фирмой? Что теперь мне делать, мне его не на чем везти назад.

Б: Спокойно, женщина, не кричите. Не даете слова вставить. Какой номер заказа?

А: Ну, это мне надо квитанцию искать. Да я вчера у вас была.

Б: Фамилия?

А: Борисова.

Б: Подождите, я поговорю с мастером. ...Алло, вы слушаете? Можете холодильник привезти назад к нам, или мастер на следующей неделе может подойти.

А: И что, мне теперь еще неделю ждать? Это же издевательство! Позовите вашего директора, я ему расскажу, как вы работаете!

Б: Директора нет, не нравится – можете жалобу писать. Все равно раньше следующей недели мы вам не сделаем.

1.4.3. Критерии оценивания.

Критерии оценивания индивидуальных домашних заданий устанавливаются исходя из максимального балла за выполнение каждой части задания – 3,5 балла. Общий максимальный результат за обязательные виды работ, включающих две части – 7 баллов. За выполнение дополнительных заданий, состоящих из одной части – 3,5 балла. Итоговый результат за выполнение каждой части задания формируется исходя из следующих критериев:

Критерий	Балл
Логичность, последовательность изложения	0,3
Использование наиболее актуальных данных (последней редакции закона, последних доступных статистических данных и т.п.)	0,5
Обоснованность и доказательность выводов в работе	0,5
Оригинальность, отсутствие заимствований	0,2
Правильность расчетов/ соответствие нормам законодательства	2,0
<i>Итого</i>	<i>3,5</i>

1.5. Эссе

1.5.1. Пояснительная записка

Эссе как форма оценочного средства помогает оценить уровень творческих и аналитических способностей студента. Кроме того, выполнение эссе предполагает высказывание личной точки зрения автора, не претендующей на однозначное решение поставленной проблемы. Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-5, ОК-6, ОК-7.

1.5.2. Примерные темы эссе

1. Особенности профессионального межличностного общения.
2. Особенности проведения телефонных переговоров.
3. Барьеры общения и способы их преодоления.

Тема эссе является примерной, то есть выбор проблемы студентом может осуществляться самостоятельно, либо на основании рекомендаций преподавателя.

Подготовка эссе.

Дайте письменную характеристику собственной речевой культуре по следующим параметрам: знание правил русского языка; умение грамотно писать и говорить; умение слушать; владение речевым этикетом; умение дифференцированно использовать языковые средства в разных ситуациях общения; навыки выступлений перед аудиторией; наличие в речи слов-паразитов, просторечных, вульгарных оборотов. Напишите 3 главных задачи в повышении собственной речевой культуры.

1.5.3. Критерии оценивания

Оценивается эссе максимум в 3 балла, которые формируют премиальные баллы студента за дополнительные виды работ, либо баллы, необходимые для получения допуска к зачету. Эссе оценивается в соответствии со следующими критериями:

Критерий	Балл
Соответствие содержания заявленной теме	0,3
Логичность и последовательность изложения	0,5
Наличие собственной точки зрения	1,2
Обоснованность выводов, наличие примеров и пояснений	0,8
Использование в эссе финансовой, упрощенной терминологии	0,2
<i>Итого</i>	3

Формы итогового контроля

Итоговая аттестация заключается в объективном выявлении результатов обучения, которые позволяют определить степень соответствия действительных результатов обучения и запланированных в программе. Направлена на оценивание обобщенных результатов обучения, выявление степени освоения студентами системы знаний и умений, полученных в результате изучения дисциплины «Культура общения в транспортной сфере».

Итоговая аттестация по дисциплине «Культура общения в транспортной сфере» включает:

- зачет.

2.1. Зачет

2.1.1. Пояснительная записка

Зачет как форма контроля проводится в конце первого учебного семестра и предполагает оценку освоения знаний и умений, полученных в ходе учебного процесса. Для допуска к зачету студент должен пройти текущую аттестацию, предполагающую набор от 51 до 70 баллов, а также получение премиальных баллов за выполнение дополнительных видов работ. Метод контроля, используемый на зачете – устный.

Объектами данной формы контроля выступают компетенции: ОК-5, ОК-6, ОК-7.

2.1.2. Вопросы к зачету

Зачетный билет включает 2 вопроса, один из которых позволяют оценить уровень знаний, приобретенных в процессе изучения теоретической части, а другой - нацелен на проверку понимания. Поэтому вопросы к зачету разделены на 2 части:

- вопросы для оценки знаний
- вопросы для оценки понимания/умения.

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Раскройте содержание понятия культура общения.
2. Виды форм и способов общения, их характеристика.
3. Интерактивная и перцептивная стороны общения.
4. Психологические приемы в переговорных процессах.
5. Особенности профессиональной этики в транспортной сфере.
6. Влияние межличностных отношений на человека.
7. Особенности этикета и культуры поведения делового человека в транспортной сфере.
8. Основные принципы культуры общения и делового этикета.
9. Основные правила культуры общения.
10. Особенности профессиональной этики в транспортной сфере.
11. Основные особенности этики переговоров.
12. Профессиональная и универсальная этика.
13. Социальные функции профессиональной этики.
14. Этика личности.
15. Корпоративная этика.
16. Особенности психологического сопровождения при формировании организационной культуры фирмы.
17. Социально-психологический климат в организации.
18. Понятие макросреды и микросреды.
19. Понятие конфликта.
20. Причины конфликтных ситуаций.
21. Основные способы разрешения конфликтов.
22. Роль личности в организации.
23. Основные типы лидеров.
24. Этика деловых контактов.
25. Особенности культуры общения по телефону.
26. Служебная переписка, ее особенности.
27. Особенности самопрезентации.
28. Вербальные и невербальные средства презентации.
29. Соотношение вербального и невербального речевого Воздействия.
30. Виды невербальных сигналов.
31. Виды делового общения.
32. Основные виды диалогического общения.
33. Основные правила этикета в деловом общении.
34. Особенности ведения деловых бесед и переговоров.

35. Особенности создания имиджа.
36. Особенности невербальных сигналов.
37. Правила эффективной аргументации в дискуссиях и полемике.
38. Правила этикета в общественных местах.
39. Особенности делового этикета в разных странах.
40. Культура общения с посетителями.
41. Культура телефонного общения.
42. Особенности успешной самопрезентации.
43. Источники и причины, структура конфликтов.
44. Типология конфликтов.
45. Диагностика конфликтов.
46. Виды внутриличностных конфликтов.
47. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
48. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
49. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
48. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
49. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
50. Организационные конфликты: особенности возникновения и протекания.
51. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение регулирование.
52. Типы темперамента.
53. Психологические типы личности.
54. Акцентуация характера.
55. Основные техники активного слушания.
56. Композиция публичной речи.
57. Черты идеального оратора.
58. Основные этапы подготовки к публичному выступлению.
59. Причины возникновения страха публичного выступления.
60. Способы преодоления страха публичного выступления.
61. Основные принципы ведения деловых переговоров, деловых бесед.
62. Основные правила ведения дискуссий.
63. Методы и стратегии управления конфликтных ситуаций.
64. Психологический климат в коллективе.
65. Особенности корпоративной культуры.
66. Профилактика стресса и профессионального выгорания.
67. Методы повышения стрессоустойчивости.

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Что такое культура общения?
2. В чем проявляется интерактивная и перцептивная стороны общения?

3. Какие психологические приемы используются в переговорных процессах?
4. Что такое мораль?
5. Что такое этика?
6. Какие подходы к изучению культуры общения вы знаете?
7. Назовите основные функции морали.
8. Как этика и культура взаимосвязаны с моралью?
9. Как межличностные отношения влияют на человека?
10. Что такое этикет и как он связан с культурой поведения делового человека?
11. Каковы основные принципы делового общения?
12. Что такое профессиональная этика?
13. Как соотносятся профессиональная и универсальная этика и чем они отличаются?
14. Каковы принципы персональной и профессиональной этики?
15. Каковы особенности корпоративная этика?
16. Какова структура корпоративной этики?
17. По каким принципам необходимо создавать социально-психологический климат в коллективе?
18. Каковы причины возникновения конфликтных ситуаций?
19. Каковы основные способы разрешения конфликтов?
20. Какова роль личности в организации?
21. Назовите основные типы лидеров.
22. В чем заключаются особенности культуры общения по телефону?
23. Что такое самопрезентация?
24. Назовите вербальные и невербальные средства самопрезентации.
25. Как происходит формирование первого впечатления?
26. Как соотносятся между собой вербальное и невербальное воздействие?
27. Какие виды невербальных сигналов вы знаете?
28. Чем отличаются основные виды делового общения?
29. Каковы основные требования, предъявляемые к внешнему виду делового человека?
30. Назовите основные правила делового этикета.
31. Какие этические правила необходимо соблюдать при проведении деловых бесед и переговоров?
32. Каковы основные приемы психологического воздействия на деловых партнеров?
33. Какое место занимает этика в деловом общении?
34. Назовите правила эффективной аргументации.
35. Что такое этикет?
36. Сравните правила этикета, предъявляемые к поведению человека в общественных местах.
37. Каковы правила этикета при организации приемов?
38. Сравните особенности правил делового этикета в разных странах.
39. Расскажите о культуре общения с клиентами в транспортной сфере.

40. В чем особенности культуры общения по телефону?
41. Каковы причины и структура конфликтов?
42. В чем различие основных типов конфликтов?
43. В чем отличие между различными видами внутриличностных конфликтов?
44. Каковы основные способы разрешения внутриличностных конфликтов?
45. Каковы причины возникновения групповых конфликтов и их классификация?
46. Каковы последствия и функции внутригруппового конфликта?
47. Как предупредить межличностные и групповые конфликты?
48. Как предупредить конфликты между руководителями и подчиненными?
49. Охарактеризуйте основные типы темперамента.
50. Охарактеризуйте основные психологические типы личности.
51. В чем проявляется акцентуация характера?
52. Чем отличаются основные техники активного слушания?
53. Какова композиция публичной речи?
54. Каковы основные черты идеального оратора?
55. Почему возникает страх публичного выступления?
56. Каковы способы преодоления страха публичного выступления?
57. Каковы основные принципы ведения деловых переговоров, деловых бесед?
58. Каковы основные правила ведения дискуссий?
59. Каковы методы и стратегии управления конфликтных ситуаций?
60. Как создавать необходимый психологический климат в коллективе?
61. Как осуществлять профилактику стресса и профессионального выгорания?
62. Каковы методы повышения стрессоустойчивости?

2.1.3. Критерии оценивания

Для промежуточной аттестации в балльно-рейтинговой системе предусмотрено 30 баллов. Аттестация производится отдельно по каждому вопросу билета. Вопросы теоретического курса оцениваются в 15 баллов максимум каждый. Вопрос на понимание/ умение – максимум в 10 баллов. Комплексная оценка студента формируется исходя из следующей матрицы баллов.

Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент набрал более 51 баллов.

2.2.3. Критерии оценивания

Для итоговой аттестации в балльно-рейтинговой системе предусмотрено 30 баллов. Аттестация производится отдельно по каждому вопросу билета.

Балльно-рейтинговая система предусматривает возможность ответа на один или два вопроса из билета по выбору преподавателя в том случае, если в результате текущей аттестации студент набрал более 70 баллов, поскольку суммарный результат по итогам текущей и промежуточной аттестации не может превышать 100 баллов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОВЕДЕНИЮ ИНТЕРАКТИВНЫХ ЗАНЯТИЙ

Интерактивное занятие предполагает как индивидуальную подготовительную работу студента, так и коллективную работу на практическом занятии или семинаре. Содержание интерактивных занятий по основным разделам дисциплины устанавливается в рабочей программе.

Место преподавателя на интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия. Преподаватель также разрабатывает план занятия (обычно, это интерактивные упражнения и задания, в ходе выполнения которых студент изучает материал).

Задачами интерактивных форм обучения являются:

- пробуждение у обучающихся интереса;
- эффективное усвоение учебного материала;
- самостоятельный поиск учащимися путей и вариантов решения поставленной учебной задачи (выбор одного из предложенных вариантов или нахождение собственного варианта и обоснование решения);
- установление воздействия между студентами, обучение работать в команде, проявлять терпимость к любой точке зрения, уважать право каждого на свободу слова, уважать его достоинства;
- формирование у обучающихся мнения и отношения;
- формирование жизненных и профессиональных навыков;
- выход на уровень осознанной компетентности студента.

Проведение интерактивных занятий направлено на освоение всех компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Культура общения в транспортной сфере».

УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ ИНТЕРАКТИВНЫХ ЗАНЯТИЙ

Рабочим учебным планом дисциплины для студентов очной формы обучения предусмотрено 14 (4 лекционных, 10 практических) часов интерактивных занятий в первом учебном семестре на очной форме обучения и 2 часа практических на заочной форме обучения.

2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ИНТЕРАКТИВНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Интерактивный («Inter» - это взаимный, «act» - действовать) – означает взаимодействовать, находиться в режиме беседы, диалога с кем-либо. Другими словами, в отличие от активных методов, интерактивные ориентированы на более широкое взаимодействие студентов не только с преподавателем, но и друг с другом и на доминирование активности

студентов в процессе обучения. Место преподавателя на интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия. Преподаватель также разрабатывает план занятия (обычно, это интерактивные упражнения и задания, в ходе выполнения которых студент изучает материал).

Интерактивное обучение — это специальная форма организации познавательной деятельности. Она подразумевает вполне конкретные и прогнозируемые цели. **Цель** состоит в создании комфортных условий обучения, при которых студент или слушатель чувствует свою успешность, свою интеллектуальную состоятельность, что делает продуктивным сам процесс обучения, дать знания и навыки, а также создать базу для работы по решению проблем после того, как обучение закончится.

Другими словами, интерактивное обучение – это, прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие между студентом и преподавателем, между самими студентами.

Принципы работы на интерактивном занятии:

- занятие – не лекция, а общая работа.
- все участники равны независимо от возраста, социального статуса, опыта, места работы.
- каждый участник имеет право на собственное мнение по любому вопросу.
- нет места прямой критике личности (подвергнуться критике может только идея).
- все сказанное на занятии – не руководство к действию, а информация к размышлению.

Интерактивное обучение позволяет решать одновременно несколько задач, главной из которых является развитие коммуникативных умений и навыков. Данное обучение помогает установлению эмоциональных контактов между учащимися, обеспечивает воспитательную задачу, поскольку приучает работать в команде, прислушиваться к мнению своих товарищей, обеспечивает высокую мотивацию, прочность знаний, творчество и фантазию, коммуникабельность, активную жизненную позицию, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность. Использование интерактивных форм в процессе обучения, как показывает практика, снимает нервную нагрузку обучающихся, дает возможность менять формы их деятельности, переключать внимание на узловые вопросы темы занятий.

В учебной дисциплине «Русский язык и культура речи в транспортной сфере» используются три вида интерактивных занятий:

- проблемная лекция;
- учебная дискуссия;
- деловая игра.

Проблемная лекция. Активность проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала

создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, они самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен был сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает. «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы. На проблемной лекции слушатель находится в социально активной позиции, особенно когда она идет в форме живого диалога. Он высказывает свою позицию, задает вопросы, находит ответы и представляет их на суд всей аудитории. Когда аудитория привыкает работать в диалогических позициях, усилия педагога окупаются сторицей – начинается совместное творчество. Если традиционная лекция не позволяет установить сразу наличие обратной связи между аудиторией и педагогом, то диалогические формы взаимодействия со слушателями позволяют контролировать такую связь.

Лекция становится проблемной в том случае, когда в ней реализуется принцип проблемности, а именно:

- дидактическая обработка содержания учебного курса до лекции, когда преподаватель разрабатывает систему познавательных задач – учебных проблем, отражающих основное содержание учебного предмета;
- развёртывание этого содержания непосредственно на лекции, то есть построение лекции как диалогического общения преподавателя со студентами.

Диалогическое общение – диалог преподавателя со студентами по ходу лекции на тех этапах, где это целесообразно, либо внутренний диалог (самостоятельное мышление), что наиболее типично для лекции проблемного характера. Во внутреннем диалоге студенты вместе с преподавателем ставят вопросы и отвечают на них или фиксируют вопросы для последующего выяснения в ходе самостоятельных заданий, индивидуальной консультации с преподавателем или же обсуждения с другими студентами, а также на семинаре.

Диалогическое общение – необходимое условие для развития мышления студентов, поскольку по способу своего возникновения мышление диалогично. Для диалогического общения преподавателя со студентами необходимы следующие условия:

- преподаватель входит в контакт со студентами как собеседник, пришедший на лекцию «поделиться» с ними своим личным опытом;
- преподаватель не только признаёт право студентов на собственное суждение, но и заинтересован в нём;
- новое знание выглядит истинным не только в силу авторитета преподавателя, учёного или автора учебника, но и в силу доказательства его истинности системой рассуждений;
- материал лекции включает обсуждение различных точек зрения на решение учебных проблем, воспроизводит логику развития науки, её

содержания, показывает способы разрешения объективных противоречий в истории науки;

- общение со студентами строится таким образом, чтобы подвести их к самостоятельным выводам, сделать их соучастниками процесса подготовки, поиска и нахождения путей разрешения противоречий, созданных самим же преподавателем;

- преподаватель строит вопросы к вводимому материалу и стимулирует студентов к самостоятельному поиску ответов на них по ходу лекции.

Дискуссия (от лат. *discussio* — исследование, рассмотрение) — это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре. Другими словами, дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть очень разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора.

Роль организатора «круглого стола» сводится к следующему:

- заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;
- не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
- обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше — всех;
- не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать учащихся, своевременно организуя их критическую оценку;
- не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
- следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не участник, выразивший его.
- сравнивать разные точки зрения, вовлекая учащихся в коллективный анализ и обсуждение, помнить слова К.Д. Ушинского о том, что в основе познания всегда лежит сравнение.

Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студента по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми учащимися);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Основная часть дискуссии обычно предполагает ситуацию

сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае, неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. Завершающим этапом дискуссии является выработка определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция занятия.

Деловая игра — средство моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные) методом поиска новых способов ее выполнения. Деловая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия. Игра также является методом эффективного обучения, поскольку снимает противоречия между абстрактным характером учебного предмета и реальным характером профессиональной деятельности. Существует много названий и разновидностей деловых игр, которые могут отличаться методикой проведения и поставленными целями: дидактические и управленческие игры, ролевые игры, проблемно-ориентированные, организационно-деятельностные игры и др.

Деловая игра позволяет найти решение сложных проблем путем применения специальных правил обсуждения, стимулирования творческой активности участников как с помощью специальных методов работы (например, методом «мозгового штурма»), так и с помощью модеративной работы психологов-игротехников, обеспечивающих продуктивное общение.

Проблемно-ориентированная деловая игра проводится обычно не более 3-х дней. Она позволяет сгенерировать решение множества проблем и наметить пути их решения, запустить механизм реализации стратегических целей. Деловая игра особенно эффективна при компетентностно-ориентированном образовательном процессе.

Специфика обучающих возможностей деловой игры как метода активного обучения состоит в следующем:

- процесс обучения максимально приближен к реальной практической деятельности руководителей и специалистов. Это достигается путем использования в деловых играх моделей реальных социально-экономических отношений.

- метод деловых игр представляет собой не что иное, как специально организованную деятельность по активизации полученных теоретических знаний, переводу их в деятельностный контекст. То, что в традиционных методах обучения «отдается на откуп» каждому учащемуся без учета его готовности и способности осуществить требуемое преобразование, в деловой игре приобретает статус метода. Происходит не механическое накопление информации, а деятельностное распредмечивание какой-то сферы человеческой реальности.

Условия проведения деловых игр:

- проигрывать реальные события;
- приводимые факты должны быть интересными, «живыми»;
- ситуации должны быть проблемными;

- обеспечение соответствия выбранной игровой методики учебным целям и уровню подготовленности участников;
- проверка пригодности аудитории для занятия;
- использование адекватных характеру игры способов фиксации ее процесса поведения игроков;
- определение способов анализа игрового процесса, оценка действий игроков с помощью системы критериев;
- оптимизация требований к участникам;
- структурирование игры во времени, обеспечение примерного соблюдения ее временного регламента, продолжительности пауз, завершении этапов и всего процесса игры;
- формирование игровой группы;
- руководство игрой, контроль за ее процессом;
- подведение итогов и оценка результатов.

Пример правил деловой игры:

- работа по изучению, анализу и обсуждению заданий в командах осуществляется в соответствии с предложенной схемой сотрудничества.
- выступление должно содержать анализ и обобщение. Ответы на предложенные вопросы должны быть аргументированными и отражать практическую значимость рассматриваемой проблемы.
- после выступления любым участником могут быть заданы вопросы на уточнение или развитие проблемы. Вопросы должны быть краткими и четкими.
- ответы на вопросы должны быть строго по существу, обоснованными и лаконичными.
- при необходимости развития и уточнения проблемы любым участником игры могут быть внесены предложения и дополнения. Они должны быть корректны и доброжелательны.

Пример прав и обязанностей участников:

- 1) Преподаватель:
 - инструктирует участников деловой игры по методике ее проведения;
 - организует формирование команд, экспертов;
 - руководит ходом деловой игры в соответствии с дидактическими целями и правилами деловой игры;
 - вносит в учебную деятельность оперативные изменения, задает вопросы, возражает и при необходимости комментирует содержание выступлений;
 - вникает в работу экспертов, участвует в подведении итогов. Способствует научному обобщению результатов;
 - организует подведение итогов.
- 2) Экспертная группа:
 - оценивает деятельность участников деловой игры в соответствии с разработанными критериями;
 - дорабатывает в ходе деловой игры заранее подготовленные критерии

оценки деятельности команд;

- готовит заключение по оценке деятельности команд, обсуждают его с преподавателем;

- выступает с результатами оценки деятельности команд;

- распределяет по согласованию с преподавателем места между командами.

3) Участники игры:

- выполняют задания и обсуждают проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах;

- доброжелательно выслушивают мнения;

- готовят вопросы, дополнения;

- строго соблюдают регламент;

- активно участвуют в выступлении.

3. СОДЕРЖАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНТЕРАКТИВНЫХ ЗАНЯТИЙ

1. Особенности вербальной и невербальной коммуникация

Проблемная лекция 1. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.

Студентам предлагается поразмышлять над вопросом: как можно выявить приемы манипулятивного воздействия окружающих и нейтрализовать их.

Практическое занятие 1. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.

Деловая игра с целью развить способности понимать внутренний мир человека, его мысли и чувства.

Подготовительный этап: ознакомьтесь с основными признаками проявления искренности - лживости рассказчика и доверия - недоверия к нему со стороны слушателя. Используя наблюдение за произвольными движениями партнеров, оцените степень достоверности передаваемой информации и эмоциональной реакции при ее восприятии (таб.1).

№ п/п	Признаки искренности	Признаки лживости
1.	Повернутые вверх (раскрытые) собеседнику ладони, расставленные пальцы	Частичное или полное прикосновение к области рта пальцами, ладонью
2.	Прямой взгляд	Частое отведение взгляда в сторону (мужчины - в пол, женщины - в потолок)
3.	Руки и ноги слегка разведены, голова прямо поставлена, плечи свободно опущены	Скрещение рук на груди, на животе, за спиной
4.	Доброжелательная улыбка	Натянутая, улыбка, стиснутые губы. Покашливание
5.	Сокращение расстояния (сближение) между партнерами. Положение лицом к партнеру	Преувеличенная жестикуляция или ее полное отсутствие (руки сжимают подлокотники кресла)
6.	Снятие очков при разговоре. Свободное жестикулирование	Потирание пальцами века, брови. Прикосновение пальцами к носу, уголкам губ, щеке
7.	Наклон корпуса, ладоней вперед в сторону собеседника	Тело повернуто в сторону от собеседника. Держится какой-либо предмет либо облокачивается на него
8.	Расстегнутый пиджак, нога выдвинута в сторону партнера	Оттягивание, поправление воротничка
9.	Прикладывание открытой ладони к груди	Руки часто потираются или вытираются

10.	Свобода гармоничность движений	Рассогласование между словами и жестами (кивание головой при отрицательных ответах, покачивание головой при положительных ответах)
№ п/п	Признаки доверия	Признаки недоверия
1.	Ровная речь	Прерывистая речь
2.	Посадка на краешке стула с полной обобщенностью к партнеру	Отворачивание от собеседника. Занятие "стартовой" позиции (готовность уйти)
3.	Наклон вперед к собеседнику, разомкнутые руки. Демонстрация открытых ладоней. Стоящая на локте рука подпирает щеку, но не подбородок	Сцепление пальцев рук. Сжатие пальцев в кулак. Скрещение рук на груди. Указательный палец на щеке направлен к виску.
4.	Утвердительные кивки	Отрицательные покачивания головой
5.	Легкий наклон головы в бок	Приподнятые плечи и опущенная голова ("набычиться")
6.	Заинтересованный, продолжительный взгляд	Взгляд поверх очков
7.	Собеседник копирует позы партнера	Закидывание ноги на ногу
8.	Ноги, скрещенные в коленях, направлены в сторону партнера	Прижатые к друг к другу лодыжки ног
9.	Одобрительная улыбка	Кривая ухмылка, натянутая улыбка
10.	Для женщин: поправление причесок, демонстрация внутренних поверхностей запястий	Прикосновение пальцем к носу, уголкам губ. Потирание или прикосновение к уху, потягивание мочки уха
11.	Свобода, гармоничность движений	Порывистые, неконтролируемые движения. Собирающие несуществующих ворсинок с одежды

Порядок выполнения.

Двое участников, один из которых рассказчик, а другой - слушатель, выходят вперед и садятся так, чтобы быть доступными наблюдению. Один наблюдатель садится слева от собеседников, а другой - справа. Рассказчик сообщает две любые истории (например, "Случай на каникулах", "Моя первая пятёрка" и т.д.), одна из которых правдива, а другая лжива. Задача рассказчика - убедить аудиторию в искренности своего рассказа вне зависимости от того, говорит ли он на самом деле правду или лжет. Членам команды левой стороны нужно зафиксировать внешне наблюдаемые признаки, которыми будет сопровождаться беседа? И по ним решить - правдива ли история рассказчика, или нет, а членам команды правой стороны - поверил ли этой истории слушатель или нет. Затем собеседники меняются ролями: тот, кто рассказывал - слушает, тот, кто слушал - рассказывает.

Для обоснования своего мнения наблюдателям разрешается пользоваться данными таблиц.

После оглашения оценок обеими группами наблюдателей, собеседники сообщают, какие из рассказанных историй были на самом деле правдивы, а какие - лживы; поверили ли они сами в рассказы своего партнера.

Методические рекомендации: упражнение можно усложнить, заранее попросив собеседников постараться сгладить или исказить свой двигательные эмоциональные отклики. Затем необходимо обсудить вопрос, насколько им это удалось.

Кроме лекционного материала, в ходе подготовки к деловой игре студентам рекомендуется ознакомиться со следующими материалами:

1. Деловые коммуникации Коваленко М.Ю., Коваленко В.А. ООО «Издательство Юрайт», 2013.

2. Энциклопедия практической психологии Козлов Н.И. М.: 2015.

2. Культура общения в конфликтных ситуациях.

Проблемная лекция с целью формирования навыков анализа динамики развития конфликтов, применения теоретических знаний к практическим реалиям.

Большинство исследователей выделяет четыре основные стадии политического конфликта: предконфликтная ситуация (от возникновения противоречий до инцидента); собственно конфликт (инцидент, конфликтный кризис); переговорный процесс; постконфликтная ситуация (адаптация сторон конфликта к новым условиям).

Сам конфликтный процесс можно изобразить в виде цепочки понятий, отражающих развивающиеся противоречия:

- потребность и отсутствие возможности ее удовлетворения;
- осмысление противоречия;
- формулирование претензий;
- предъявление претензий;
- инцидент;
- конфликтные действия;
- эскалация конфликта;
- неуправляемая эскалация;
- конфликтный кризис;
- переговоры;
- постконфликтная ситуация;
- мониторинг постконфликтной ситуации - возникновение новых потребностей и противоречий.

Анализируя приведенную последовательность составляющих конфликтный процесс событий, надо учитывать, что не все приведенные компоненты будут включены в реальный конфликтный процесс.

Лектор предлагает на занятии поразмышлять на основе предложенных кейсов о динамике протекания конфликтов различных видов.

Кроме лекционного материала, в ходе подготовки к деловой игре студентам рекомендуется ознакомиться со следующими материалами:

1. Энциклопедия практической психологии Козлов Н.И. М.: 2015.

2. Деловые коммуникации Коваленко М.Ю., Коваленко В.А. ООО «Издательство Юрайт», 2013.

3. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. - М.: ИД «Форум», 2010. - С. 78-80; Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - С. 478-479.

Практическое занятие 2.

Переговоры как способ разрешения конфликтов

Деловая игра с целью научиться разрешать конфликты.

Задание 1. В составе делегации фирмы, формируемой для деловой поездки в Германию, есть одно вакантное место. На него претендуют двое, причем ни один из сотрудников не желает уступать. Руководитель, пытаясь разобраться в ситуации, выясняет, что один из участников конфликта стремится попасть в состав делегации потому, что для него это возможность лишний раз встретиться с братом, проживающим в Германии. Другой же участник рассматривает включение в состав делегации как признание его профессионализма, высокую оценку его деятельности, знак благожелательного отношения руководства фирмы. Выяснив это, руководитель предлагает первому - отправиться в Германию, второму - повышение по службе. Подумав, оба сотрудника сочли такое решение взаимоприемлемым.

В чем состояла помощь руководителя в разрешении конфликта? На какую модель завершения конфликта ориентировались первоначально его участники?

Задание 2. В отдел, известный своим сплоченным коллективом, назначен новый руководитель «со стороны». С одним из подчиненных - неформальным лидером группы и высококласным специалистом - у него сразу не сложились отношения, которые вскоре переросли в острое противостояние. Подчиненный, подчеркивая свою исключительность, стал игнорировать указания руководителя или выполнял их по-своему. Обстановка в отделе накалилась. Руководитель не считал нужным использовать власть для решения проблемы, а встал на путь переговоров.

Определите, каковы позиции сторон и в чем могут заключаться их интересы?

Какая оценка ситуации подчиненным более вероятна — как «игры с нулевой суммой» или как «игры с ненулевой суммой»?

Если к урегулированию конфликта примкнет вышестоящий руководитель, то какая роль для него предпочтительнее - арбитра или посредника?

Кроме лекционного материала, в ходе подготовки к деловой игре студентам рекомендуется ознакомиться со следующими материалами:

2.1.1.1. Энциклопедия практической психологии Козлов Н.И. М.: 2015.

2.1.2. http://psihologiya_cheloveka.academic.ru/ сайт «Академик».

2.1.3. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. - М.: ИД «Форум», 2010. - С. 78-80; Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - С. 478-479.

3. Роль психологических факторов в формировании культуры общения.

Практическое занятия 3. Навыки эмоционального контакта

Деловая игра с целью научиться устанавливать психологический контакт в процессе общения.

Порядок проведения.

Студенты разбиваются на пары. В каждой паре они разбирают между собой роли "замороженного" и "реаниматора". По сигналу "замороженный" застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо - с окаменевшим лицом и пустым взглядом.

Задача реаниматора: в течение одной минуты вызволить партнера из анабиотического состояния, оживить его. "Реаниматор" не имеет права ни прикасаться к "замороженному", ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает - это взгляд, мимика, жест и пантомима.

Методические рекомендации: признаками успешной работы "реаниматора" можно считать произвольные реплики "замороженного", его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни.

В упражнении делается акцент на совершенствование навыков эмоционального контакта. Соответственно и главным героем становится не тот, на кого воздействуют, а тот, кто это воздействие осуществляет.

Кроме лекционного материала, в ходе подготовки к деловой игре студентам рекомендуется ознакомиться со следующими материалами:

1. Энциклопедия практической психологии Козлов Н.И. М.: 2015.
2. http://psihologiya_cheloveka.academic.ru/ сайт «Академик»

4. Культура деловых отношений.

Практическое занятие 4. Понятие дискуссии.

Учебная дискуссия о стратегии и тактике спора.

Для проведения дискуссии студенты должны иметь представление о стратегии и тактике проведения полемики, об эффективных приемах воздействия на собеседника: как вербальных, так и невербальных

Студентам предлагается проанализировать случаи неэффективной дискуссии и сделать выводы об увиденных недостатках.

Преподаватель выбирает одну из дискуссионных тем до проведения занятия, поскольку проведение дискуссии требует предварительной информационной подготовки студентов, и просит студентов разделиться на команды. Команды защищают противоположные точки зрения на определенную проблему. Побеждает та команда, которая способна переубедить соперников, представить наиболее доказательные аргументы. Выигравшую команду выбирает преподаватель. После дискуссии преподаватель вместе со студентами обсуждает достоинства и недостатки проведенной полемики.

Для проведения занятия студенты должны предварительно ознакомиться с информацией об искусстве полемики. Информационной основой для подготовки к занятию являются:

- 1) Информационной базой может служить учебное пособие:
Введенская, Л.А., Павлова, Л.Г. Риторика и культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлов. – Ростов н/Д, 2011.

На основе изучения информации студенты подготавливают краткий обзор основных приемов полемического мастерства.

В процессе дискуссии студенты формулируют выводы об эффективности планируемой стратегии и тактики спора и формулируют собственную точку зрения на способы убеждения противников.

Тема 5. Межличностное общение.

Практическое занятие 5.

Деловая игра: Внутриличностный конфликт

Деловая игра с целью показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

Участники игры: чиновник (Ч), начальник чиновника (Н), представитель общественности (ПО), проситель (П), представитель местной мафии (М), жена чиновника (Ж), совесть чиновника (С), группа экспертов (Э). В игре могут принять участие от 7-8 до 30 и более человек.

Установка.

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник (Ч). Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянки др.). Однако непосредственный начальник чиновника (Н) интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующее указание на ликвидацию некоей детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

- а) представитель общественности (ПО), который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;
- б) проситель (П), предлагающий взятку за предоставление ему в аренду освобождаемой территории;
- в) представитель местной мафии (М), угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой, и с ним происходит следующее:

- а) диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день;
- б) разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети - без отца, жена - без мужа»).

В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Кроме лекционного материала, в ходе подготовки к деловой игре студентам рекомендуется ознакомиться со следующими материалами:

1. Деловые коммуникации Коваленко М.Ю., Коваленко В.А. ООО «Издательство Юрайт», 2013.
2. Энциклопедия практической психологии Козлов Н.И. М.: 2015.
3. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. - М.: ИД «Форум», 2010. - С. 78-80; Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - С. 478-479.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ИНТЕРАКТИВНЫХ ЗАНЯТИЯХ

Каждая форма интерактивного занятия нацелена на формирование у студентов навыков коллективной работы, а также навыков формулирования собственных выводов и суждений относительно проблемного вопроса. Вместе с тем, формы проведения предусмотренных занятий различаются, поэтому критерии оценивания устанавливаются отдельно для каждой формы занятий. Максимальный балл за участие в круглом столе, учебной дискуссии или деловой игре для студентов очной формы обучения – 2 балла.

Критерии оценивания работы студента на круглом столе

Критерий	ДО	ЗО	ЗО (СС)
Студент выступает с проблемным вопросом	0,7	0,7	1,4
Высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы оппонентов	0,8	0,9	1,8
Демонстрирует предварительную информационную готовность к обсуждению	0,3	0,6	1,2
Грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему	0,2	0,5	1,0
<i>Итоговый максимальный балл</i>	<i>2,0</i>	<i>2,5</i>	<i>5,0</i>

Критерии оценивания работы студента в учебной дискуссии

Критерий	ДО	ЗО	ЗО (СС)
Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления	2,0	2,5	5,0
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер	1,0	1,5	3,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не	0,6	1,0	2

отличающееся от мнения других докладчиков			
Не принимает участия в обсуждении	0	0	0

Критерии оценивания работы студента в деловой игре

Критерий	Балл
Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	2,0
Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	1,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	0,7
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	0,5
Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.	0

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ

Изучение дисциплины «Культура общения в транспортной сфере» предусматривает систематическую самостоятельную работу студентов над материалами; развитие навыков самоконтроля, способствующих интенсификации учебного процесса. Изучение лекционного материала по конспекту лекций должно сопровождаться изучением рекомендуемой литературы, основной и дополнительной. Основной целью организации самостоятельной работы студентов является систематизация и активизация знаний, полученных ими на лекциях и в процессе подготовки к практическим (семинарским) занятиям.

Основными задачами самостоятельных внеаудиторных занятий являются:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация занятий;
- формирование профессиональных умений и навыков;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению дисциплины;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование уверенности в своих силах, волевых черт характера, способности к самоорганизации;
- овладение технологическим учебным инструментом.

Методические указания включают в себя задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний, задания самостоятельной работы для формирования умений и задания для самостоятельного контроля знаний.

Задания для закрепления и систематизации знаний включают в себя перечень тем рефератов, а также рекомендации по подготовке реферата и доклада.

Задания для формирования умений содержат ситуационные задачи по курсу.

Задания для самостоятельного контроля знаний позволят закрепить пройденный материал и сформировать навыки формулирования кратких ответов на поставленные вопросы.

Задания включают вопросы для самоконтроля и тесты для оценки уровня освоения материала теоретического курса. Для удобства работы с материалом, все задания разбиты по темам дисциплины.

1. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля
-------	----------------------------------	-----------------------------------	----------------

	раздела		
1.	Основные понятия культуры общения	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов и рефератов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа	Опрос, оценка выступлений.
2.	Психологические составляющие культуры общения	Работа с учебной литературой. Подготовка докладов и рефератов. Поиск и обзор научных публикаций, электронных источников информации, подготовка заключения по обзору. Анализ фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа	Опрос, оценка выступлений. Проверка заданий

2. Задания самостоятельной работы для закрепления и систематизации знаний

2.1. Подготовка доклада

Доклад – это форма работы, напоминающая реферат, но предназначенная по определению для устного сообщения. Доклад задаётся студенту в ходе текущей учебной деятельности, чтобы он выступил с ним устно на одном из семинарских или практических занятий. На подготовку отводится достаточно много времени (от недели и более).

Поскольку доклад изначально планируется как устное выступление, он несколько отличается от тех видов работ, которые постоянно сдаются преподавателю и оцениваются им в письменном виде. Необходимость устного выступления предполагает соответствие некоторым дополнительным критериям. Если письменный текст должен быть правильно построен и оформлен, грамотно написан и иметь удовлетворительно раскрывающее тему содержание, то для устного выступления этого мало. Устное выступление, чтобы быть удачным, должно хорошо восприниматься на слух, то есть быть интересно для аудитории подано.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления. Преподаватель обычно заранее сообщает, сколько времени отводится докладчику (5-7 минут). Уложиться в регламент очень важно, так как этот момент даже выходит на первое место среди критериев оценки доклада. В противном случае вас прервут, вы не успеете сказать всего, что рассчитывали, причем, вероятно, самого главного, поскольку обычно в конце доклада делаются выводы. От того качество выступления станет намного ниже и произведенное вами впечатление, как и полученная оценка, оставят желать лучшего.

Поэтому не меньшее внимание, чем написание самого доклада, следует уделить его чтению. Написав черновой вариант, попробуйте прочесть его самому себе или кому – то из взрослых и друзей вслух. При этом нужно

читать не торопясь, но без лишней медлительности, стараясь приблизить темп речи к своему обычному темпу чтения вслух. Дело в том, что волнение во время чтения доклада перед аудиторией мешает вам всё время контролировать темп своей речи, и она всё равно самопроизвольно приобретет обычно свойственный темп, с той лишь разницей, что будет несколько более быстрой из – за волнения. Так что, если ваш текст окажется невозможно прочитать за установленное регламентом время, не стоит делать вывод, что читать нужно вдвое быстрее. Лучше просто пересмотреть доклад и постараться сократить в нём самое главное, избавиться от лишних эпитетов, вводных оборотов – там, где без них можно обойтись. Сделав первоначальное сокращение, перечитайте снова текст. Если опять не удалось уложиться в регламент, значит, нужно что – то радикально менять в структуре текста: сократить смысловую разбежку по вводной части (сделать так, чтобы она быстрее подводила к главному), сжать основную часть, в заключительной части убрать всё, кроме выводов, которые следует пронумеровать и изложить тезисно, сделав их максимально чёткими и краткими.

Очень важен и другой момент. Не пытайтесь выступить экспромтом или полужэкспромтом, не отступайте в момент выступления слишком далеко от подготовительного текста.

Выбирая тему, следует внимательно просмотреть список и выбрать несколько наиболее интересных и предпочтительных для вас тем.

Доклад пишите аккуратно, без помарок, чтобы вы могли быстро воспользоваться текстом при необходимости.

Отвечайте на вопросы конкретно, логично, по теме, с выводами и обобщением, проявляя собственное отношение к проблеме.

В конце доклада укажите используемую литературу.

Приводимые в тексте цитаты и выписки обязательно документируйте со ссылками на источник.

Темы докладов

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. Формирование коммуникативных навыков.
13. Особенности конфликтов в организации.

14. Особенности профессионального межличностного общения.
15. Особенности проведения телефонных переговоров.
16. Правила конструктивного диалога.
17. Виды, функции и структура общения.

2.2. Подготовка реферата

Реферат (от лат. *refero* ‘сообщаю’) – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме.

Это самостоятельная научно – исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а так же собственные взгляды на неё. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носить проблемно – тематический характер. Тематика рефератов обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

Прежде чем выбрать тему для реферата, автору необходимо выяснить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко её изучить.

Этапы работы над рефератом

Выбор темы:

Не беритесь за тему, которую вам навязывают, когда к ней, что называется, не лежит душа. В большинстве случаев хорошо получается только та работа, к которой испытываешь интерес. Предпочтительно, чтобы окончательная формулировка темы была чёткой и достаточно краткой. В ней не должно быть длинных, придаточных предложений. Хорошо, если в названии будет указан ракурс вашего подхода к теме. Не считайте, что тема должна полностью определять все содержание и строение дисциплины. Как правило, в процессе написания выявляются новые нюансы вопроса, порой возникают довольно продуктивные отвлечения от основной темы, и сама формулировка проблемы часто конкретизируется и немного меняется. Лучше подкорректировать тему под уже написанный текст, чем переписывать текст до тех пор пока он, наконец, идеально совпадёт с выбранной вами темой. Поэтому формулируйте тему так, чтобы была возможность всё – таки её подкорректировать. Если тема уже утверждена, а вам вдруг она показалась уже не интересной, слишком простой или, наоборот, слишком трудной, не просите заменить её. Раз так получилось, с большей вероятностью можно предположить, что как только тему сменят, она опять вам разонравится. Старайтесь доводить начатое до конца. Однако, если написанная работа никак не клеится и вы уверены, что это из – за темы, - попробуйте её сменить.

Подбор источников по теме (как правило, при разработке реферата используется не менее 8 – 10 различных источников)

Студенты самостоятельно подбирают литературу, необходимую при написания реферата. Для этого вы должны научиться работать с каталогами. Составление библиографии.

Разработка плана реферата.

Структура реферата должна быть следующей:

1. Титульный лист
2. Содержание (в нём последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
3. Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется её значимость и актуальность, указывается цель задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы).
4. Основная часть (каждый раздел её, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из её сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть предоставлены таблицы, графики, схемы).
5. Заключение (подводятся итоги или даётся обобщённый вывод по теме реферата, предлагаются рекомендации).
6. Список использованных источников.

Под рубрикацией текста понимается его членение на логически самостоятельные составные части.

Если введение и заключение обычно бывают цельными, то основная часть, в свою очередь, подвергается более дробной рубрикации на главы и параграфы. Она осуществляется посредством нумерации и заголовков.

Каждый заголовок должен строго соответствовать содержанию следующего за ним текста.

Название глав и параграфов не следует делать ни слишком многословными, длинными, ни чересчур краткими. Длинные заголовки, занимающие несколько строк, выглядят громоздкими и с трудом воспринимаются. Тем более, что названия глав и параграфов набираются более крупными буквами. Слишком краткое название теряет всякую конкретность и воспринимается как общие. В заголовок не следует включать узкоспециальные термины, сокращения, аббревиатуру, формулы.

Помимо выделения частей текста, имеющих названия и номера, существует более дробная рубрикация без использования номеров и названий. Это деление текста на абзацы, то есть периодическое логически обусловленное отделение фрагментов написанного друг от друга с отступом вправо в начале первой строчки фрагмента. Абзацы позволяют сделать излагаемые мысли более рельефными, облегчают восприятие текста при чтении и его осмысление.

Желательно, чтобы объём абзацев был средним. Редкость отступов делает текст монотонным, а чрезмерная частота мешает сосредоточиться читателю на мысли автора.

Между абзацами непременно должна существовать логическая связь, объединяющая их в цельное повествование.

Стилистика текста

Очень важно не только то, как вы раскроете тему, но и язык, стиль, общая манера подачи содержания.

Научный текст красив, когда он максимально точен и лаконичен. Используемые в нём средства выражения, прежде всего, должны отличаться точностью, смысловой ясностью. Ключевые слова научного текста – это не просто слова, а понятия. Когда вы пишете, пользуйтесь понятийным аппаратом, то есть установленной системой терминов, значение и смысл которых должен быть для вас не расплывчатым, а чётким и ясным. Необходимость следить за тем, чтобы значение используемых терминов соответствовало принятому в данной дисциплине употреблению.

Вводные слова и обороты типа «итак», «таким образом» показывают, что данная часть текста служит как бы обобщением изложенного выше. Слова и обороты «следовательно», «отсюда следует, что...» свидетельствуют о том, что между сказанным выше и тем, что будет сказано сейчас, существуют причинно – следственные отношения. Слова типа «вначале», «во – первых», «во – вторых», «прежде всего», «наконец», «в заключении сказанного» указывают на место излагаемой мысли или факта в логической структуре текста. Слова и обороты «однако», «тем не менее», «впрочем», «между тем» выражают наличие противоречия между только что сказанным и тем, что сейчас будет сказано.

Обороты типа «рассмотрим подробнее...» или «перейдём теперь к...» помогают более чёткой рубрикации текста, поскольку подчёркивают переход к новой невыделенной особой рубрикой части изложения.

Показателем культуры речи является высокий процент в тексте сложносочинённых и сложноподчинённых предложений. Сплошной поток простых предложений производит впечатление примитивности и смысловой бедности изложения. Однако следует избегать слишком длинных, запутанных и громоздких сложных предложений, читая которые, к концу забываешь, о чём говорилось в начале.

В тексте не должно быть многословия, смыслового дублирования, тавтологий. Его не стоит загромождать витиеватыми канцелярскими оборотами, ненужными повторами. Никогда не употребляйте слов и терминов, точное значение которых вам не известно.

Цитаты и ссылки

Необходимым элементом написания работы является цитирование. Цитаты в умеренных количествах украшают текст и создают впечатление основательности: вы подкрепляете и иллюстрируете свои мысли высказываниями авторитетных учёных, выдержками из документов и т. д. Однако цитирование тоже требует определённых навыков, поскольку на цитируемый источник надо грамотно оформить ссылку. Отсутствие ссылки представляет собой нарушение авторских прав, а неправильно оформленная

ссылка рассматривается как серьёзная ошибка. Умение правильно, с соблюдением чувства меры, к месту цитировать источник – один из самых необходимых навыков при выполнении рефератов и докладов, т. к. обилие цитат может произвести впечатление несамостоятельности всей работы в целом.

Наиболее распространённая форма цитаты – прямая.

Например: «Язык, - отмечал А. П. Чехов, - должен быть прост и изящен».

Если вы цитируете источник, обязательно нужно на него сослаться. В студенческих работах обычно это делается с помощью внутритекстовых сносок.

Сокращения в тексте

В текстах принята единая система сокращений, которой необходимо следовать и при написании работы. Обязательно нужно сокращать слова «век», «год» при указании конкретных дат и просто хронологических границ описываемых явлений и событий. Когда эти слова употребляются в единственном числе, при сокращении оставляется только первая буква: 1967 г., XX в. Если речь идёт о нескольких датах или веках, или о периоде, длившемся с какого – то года по какой – то на протяжении нескольких веков, первая буква слова «век» или «год» удваивается: 1902 – 1917 гг., X – XIV вв.

Сложные термины, названия организаций, учреждений, политических партий сокращаются с помощью установленных аббревиатур, которые состояются из первых букв каждого слова, входящего в название. Так, вместо слов «высшее учебное заведение» принято писать «вуз» (обратите внимание на то, что в данном случае все буквы аббревиатуры – строчные). Название учебных и академических учреждений тоже сокращаются по первым буквам: Российская Академия наук – РАН. В академическом тексте можно пользоваться и аббревиатурами собственного сочинения, сокращая таким образом, часто встречающихся в работе сложные составные термины. При первом употреблении такой аббревиатуры необходимо в скобках или в сноске дать её объяснение.

В конце предложения (но не в середине!) принято иногда пользоваться установленными сокращениями некоторых слов и оборотов, например: «и др.» (и другие), «и т. п.» (и тому подобное), «и т. д.» (и так далее), «и пр.» (и прочее). Оборот «то есть» сокращается по первым буквам: «т. е.». Внутри предложения такие сокращения не допускаются.

Некоторые виды сокращений допускаются и требуются только в ссылках, тогда как в самом тексте их не должно быть. Это «см.» (смотри), «ср.» (сравни), «напр.» (например), «акад.» (академик), «проф.» (профессор).

Названия единиц измерения при числовых показателях сокращаются строго установленным образом: оставляется строчная буква названия единицы измерения, точка после неё не ставится: 3л (три литра), 5м (пять метров), 7т (семь тонн), 4 см (четыре сантиметра).

Рассмотрим теперь правила оформления числительных в академическом тексте. Порядковые числительные – «первый», «пятых», «двести восьмой» пишутся словами, а не цифрами. Если порядковое числительное входит в состав сложного слова, оно записывается цифрой, а рядом через дефис пишется вторая часть слова, например: «девятипроцентный раствор» записывается как «9 – процентный раствор».

Однозначные количественные числительные в тексте пишутся словами: «в течение шести лет», «сроком до пяти месяцев». Многозначные количественные числительные записываются цифрами: «115 лет», «320 человек». В тех случаях, когда числительным начинается новый абзац, оно записывается словами. Если рядом с числом стоит сокращённое название единицы измерения, числительное пишется цифрой независимо от того, однозначное оно или многозначное.

Количественные числительные в падежах кроме именительного, если записываются цифрами, требуют добавления через дефис падежного окончания: «в 17-ти», «до 15-ти». Если за числительным следует относящееся к нему существительное, то падежное окончание не пишется: «в 12 шагах», а не в «12-ти шагах».

Порядковые числительные, когда они записываются арабскими цифрами, требуют падежных окончаний, которые должны состоять: из одной буквы в тех случаях, когда перед окончанием числительного стоит одна или две согласные или «й»: «5-я группа», а не «5-ая», «в 70-х годах», а не «в 70-ых»; Из двух букв, если числительное оканчивается на согласную и гласную: «2-го», а не «2-ого» или «2-о».

Если порядковое числительное следует за существительным, к которому относится, то оно пишется цифрой без падежного окончания: «в параграфе 1», «на рис. 9».

Порядковые числительные, записываются римскими цифрами, никогда не имеют падежных окончаний, например, «в XX веке», а не «в XX-ом веке» и т. п.

Оформление текста

Реферат должен быть отпечатан на компьютере. Текст реферата должен быть отпечатан на бумаге стандартом А4 с оставлением полей по стандарту: верхнее и нижнее поля по 2,0 см., слева - 3 см., справа – 1 см.

Заглавия (название глав, параграфов) следует печатать жирным шрифтом (14), текст – обычным шрифтом (14) и интервалом между строк 1,5.

В тексте должны быть четко выделены абзацы. В абзаце отступление красной строки должно составлять 1,25 см., т. е. 5 знаков (печатается с 6-го знака).

Работа должна иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами. Номер страницы ставится внизу страницы по центру без точки на конце.

Нумерация страниц документа (включая страницы, занятые иллюстрациями и таблицами) и приложений, входящих в состав этого

документа, должна быть сквозной, первой страницей является титульный лист.

На втором листе документа помещают содержание, включающее номера и наименования разделов и подразделов с указанием номеров листов (страниц). Слово «Содержание» записывают в виде заголовка (симметрично тексту) с прописной буквы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа (части) и обозначаться арабскими цифрами без точки, записанными с абзацевого отступа. Раздел рекомендуется начинать с нового листа (страницы).

Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится.

Разделы и подразделы должны иметь заголовки, кратко и четко отражающие содержание разделов и подразделов. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы слов по слогам в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Расстояния между заголовком и текстом при выполнении документа машинописным способом должно быть равно 3-4 интервалам.

Обширный материал, не поддающийся воспроизведению другими способами, целесообразно сводить в таблицы. Таблица может содержать справочный материал, результаты расчетов, графических построений, экспериментов и т. д. Таблицы применяют также для наглядности и сравнения показателей.

При выборе темы реферата старайтесь руководствоваться:

- вашими возможностями и научными интересами;
- глубиной знания по выбранному направлению;
- желанием выполнить работу теоретического, практического или опытно – экспериментального характера;
- возможностью преемственности реферата с выпускной квалификационной работой.

Объём реферата может колебаться в пределах 5 – 15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в её объём.

Реферат должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

- 1) Этикет и деловое общение в транспортной сфере.
- 2) Стереотипы и недостаток внимания как факторы затрудняющие общение.

- 3) Риторический инструментарий деловой речи работников транспортной сферы.
- 4) Новые технологии воспитательного процесса.
- 5) Речевой этикет в деловом общении работников транспортной сферы.
- 6) Специфические особенности общения как особого вида взаимодействия людей в транспортной сфере.
- 7) Вербальные и невербальные средства делового общения в транспортной сфере.
- 8) Роль невербальных средств в общении работников транспортной сферы.
- 9) Психологические особенности проведения деловых бесед в профессиональной сфере деятельности.
- 10) Невербальная культура делового разговора в профессиональной деятельности работников транспортной сферы.
- 11) Психологическая культура делового разговора работников транспортной сферы.
- 12) Речевая культура делового разговора работников транспортной сферы.
- 13) Особенности делового и управленческого общения в транспортной сфере.
- 14) Коммуникативные процессы в деловом общении работников транспортной сферы.
- 15) Теоретические аспекты совершенствования делового общения работников транспортной сферы.
- 16) Собрание-совещание в управленческой деятельности руководителя в транспортной сфере.
- 17) Этика и психология делового общения работников транспортной сферы.
- 18) Основные виды делового общения работников транспортной сферы.
- 19) Коммуникации в управлении. Деловое общение работников транспортной сферы.
- 20) Теоретические аспекты культуры делового общения работников транспортной сферы.
- 21) Имидж делового человека.

2. Задания самостоятельной работы для формирования умений

Индивидуальные домашние задания разделены на 2 части – обязательные для выполнения, являющиеся этапом формирования допуска студента к зачету; и дополнительные задания, выполняемые студентом в целях формирования повышенного уровня освоения компетенций, а также в том случае, если в течение семестра студент не смог набрать количество баллов, необходимое для допуска. Учебным графиком дисциплины предусмотрено выполнение 2 обязательных домашних заданий в первом

семестре. Студент может выбрать эти задания самостоятельно из множества предложенных вариантов.

4. Задания для самостоятельного контроля знаний

Задания, обязательные для выполнения

Задание 1.

Напишите резюме на одну из следующих должностей: заместитель директора транспортной компании, начальник отдела по работе с клиентами, специалист по рекламе, юрист, специалист компьютерного отдела,.

Все необходимые факты для резюме (кроме должности) придумайте самостоятельно. Укажите не менее двух мест работы.

Задание 2.

Напишите заявление о приеме работу; докладную записку руководителю компании о необходимости командировки.

Задание 3.

Сформулируйте 5 основных правил ведения деловых телефонных разговоров.

Задание 4.

Студенты разделяются на группы по 2-3 человека и разыгрывают диалоги применительно к следующим ситуациям делового общения:

- представление начальнику нового сотрудника;
- знакомство руководителя компании с прибывшим иностранным партнером;
- просьба позвать нужного сотрудника компании к телефону;
- просьба передать по телефону информацию для отсутствующего сотрудника;
- извинение по телефону за отсутствие представителя на переговорах;
- приглашение по телефону на выставку;
- просьба по телефону о встрече с потенциальным партнером;
- разговор представителя компании с разгневанным клиентом;
- просьба по телефону о собеседовании с будущим работодателем.

Задание 5.

Письменно проанализируйте данный диалог с точки зрения соблюдения каждым из собеседников языковых, этических и психологических требований делового общения. Напишите собственный вариант грамотного разговора на аналогичную тему.

(Разговор по телефону).

А: Алё, это ремонт холодильников?

Б: Да, слушаю.

А: Мы у вас вчера холодильник из ремонта забрали, привезли – он опять не работает. Столько нервов с вами... Зачем только связались с вашей фирмой? Что теперь мне делать, мне его не на чем везти назад.

Б: Спокойно, женщина, не кричите. Не даете слова вставить. Какой номер заказа?

А: Ну, это мне надо квитанцию искать. Да я вчера у вас была.

Б: Фамилия?

А: Борисова.

Б: Подождите, я поговорю с мастером. ...Алло, вы слушаете? Можете холодильник привезти назад к нам, или мастер на следующей неделе может подойти.

А: И что, мне теперь еще неделю ждать? Это же издевательство! Позовите вашего директора, я ему расскажу, как вы работаете!

Б: Директора нет, не нравится – можете жалобу писать. Все равно раньше следующей недели мы вам не сделаем.

Раздел 1. Основные понятия культуры общения.

Вопросы для самоконтроля.

1. Что такое культура общения?
2. В чем проявляется интерактивная и перцептивная стороны общения?
3. Какие психологические приемы используются в переговорных процессах?
4. Что такое мораль?
5. Что такое этика?
6. Какие подходы к изучению культуры общения вы знаете?
7. Назовите основные функции морали.
8. Как этика и культура взаимосвязаны с моралью?
9. Как межличностные отношения влияют на человека?
10. Что такое этикет и как он связан с культурой поведения делового человека?
11. Каковы основные принципы делового общения?
12. Что такое профессиональная этика?
13. Как соотносятся профессиональная и универсальная этика и чем они отличаются?
14. Каковы принципы персональной и профессиональной этики?
15. Каковы особенности корпоративная этика?
16. Какова структура корпоративной этики?

Часть 2. Психологические составляющие культуры общения.

1. Каковы причины и структура конфликтов?
2. В чем различие основных типов конфликтов?
3. В чем отличие между различными видами внутриличностных конфликтов?

4. Каковы основные способы разрешения внутриличностных конфликтов?
5. Каковы причины возникновения групповых конфликтов и их классификация?
6. Каковы последствия и функции внутригруппового конфликта?
23. Как предупредить межличностные и групповые конфликты?
24. Как предупредить конфликты между руководителями и подчиненными?
25. Охарактеризуйте основные типы темперамента.
26. Охарактеризуйте основные психологические типы личности.
27. В чем проявляется акцентуация характера?
28. Чем отличаются основные техники активного слушания?
29. Какова композиция публичной речи?
30. Каковы основные черты идеального оратора?
31. Почему возникает страх публичного выступления?
32. Каковы способы преодоления страха публичного выступления?
33. Каковы основные принципы ведения деловых переговоров, деловых бесед?
34. Каковы основные правила ведения дискуссий?
35. Каковы методы и стратегии управления конфликтных ситуаций?
36. Как создавать необходимый психологический климат в коллективе?
37. Как осуществлять профилактику стресса и профессионального выгорания?
38. Каковы методы повышения стрессоустойчивости?

Список рекомендуемых источников

Основная литература

Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
						в библиотеке	Адрес в Интернете
1.	Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие	Т.В. Лысова, Т.В. Попова	М.: ФЛИНТА: Наука, 2016	1, 2	1	Эл. рес.	Режим доступа - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976510555.html
2.	Русский язык. Культура речи. Деловое общение	Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	М.: КНОРУС, 2012	2,3	1	10	

3.	Этика деловых отношений : учебник - 2-е изд., испр. и доп.	Смирнов Г.Н.	М. : Проспект, 2015. - 272 с. - ISBN 978-5-392-16758-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL :			Эл. рес.	Режим доступа – http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392167586.htm
----	--	--------------	--	--	--	----------	---

Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	источник
1.	Культура речевого общения: этика, прагматика, психология	Романова Н.Н., Филиппов А.В.	М. : Флинта : Наука, 2009	1,2	1	Режим доступа – http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507838.html
2.	Этика деловых отношений: учебник	Смирнов Г.Н.	Москва : Проспект, 2015	1,2	1	– Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392167586.html

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Список лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе

Офисные программы: Microsoft Office 2007; Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Visual Studio 2008-2015, по программе MS DreamSpark MS Project Professional 2016, по программе MS DreamSpark, MS Visio 2007-2016, по программе MS DreamSpark, MS Access 2010-2016, по программе MS DreamSpark MS Windows, 7 pro 8 pro 10 pro, AutoCAD, Irbis, My Test, BusinessStudio 4.0, 1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений (обновление 2020 г.), Консультационно-справочные службы Гарант (обновление 2020 г.), Консультант (обновление 2020 г.), SuperNovaReaderMagnifier (Программа экранного увеличения с поддержкой речи для лиц с ограниченными возможностями).

Интернет-ресурсы

№ п/п	Название сайта	Адрес сайта
1.	Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех	http://www.gramota.ru .
2.	Мегаэнциклопедия портала «Кирилл и Мефодий»	http://www. megabook.ru
3.	Правила русского языка	http://www.therules.ru
4.	Библиотека учебной и научной литературы	http://www.sbiblio.com
5.	Словари и энциклопедии на Академике	http://www.dic.academic.ru
6.	Словари.ру	http://www.slowari.ru
7.	Толковый словарь живого великорусского языка В.И. Даля	http://vidahl.agava.ru

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ
ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется в ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ (далее – Университет) с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь (в случае необходимости);
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- наличие в библиотеке и читальном зале Университета Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- наличие мультимедийной системы;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения Университета, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, в отдельных группах и удаленно с применением дистанционных технологий

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной
работы обучающихся по дисциплине.**

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом - в форме электронного документа - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	организация контроля с помощью электронной оболочки MOODLE, письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены Университетом или могут использоваться собственные технические средства.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно). При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и/или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Наличие специальных средств обучения инвалидов и лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

Для обучающихся с нарушениями слуха предусмотрена компьютерная техника, аудиотехника (акустический усилитель звука и колонки), видеотехника (мультимедийный проектор, телевизор), используются видеоматериалы, наушники для прослушивания, звуковое сопровождение учебной литературы в электронной библиотечной системе «Консультант студента».

Для обучающихся с нарушениями зрения предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра. В библиотеке на каждом компьютере предусмотрена возможность увеличения шрифта, предоставляется бесплатная литература на русском и иностранных языках, изданная рельефно-точечным шрифтом (по Брайлю).

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата предусмотрено использование альтернативных устройств ввода информации (операционная система Windows), такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст. Учебные аудитории 101/2, 101/3, 101/4, 101/5, 110, 112, 113, 114, 116, 118, 119, 121, 123, 126, 1-100, 1-104, 1-106, 1-107 имеют беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В библиотеке специально оборудованы рабочие места, соответствующим стандартам и требованиям. Обучающиеся в удаленном доступе имеют возможность воспользоваться электронной базой данных научно-технической библиотеки Чувашского ГАУ, по необходимости получать виртуальную консультацию библиотекаря по использованию электронного контента.