

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«28» июня 2022 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.04.01 Основы профессиональной деятельности

Учебный план: 2022-2023 29.03.02 ИИТА Станд и серт ОО №1-1-89.plx

Кафедра: **41** Инженерного материаловедения и метрологии

Направление подготовки:
(специальность) 29.03.02 Технологии и проектирование текстильных изделий

Профиль подготовки: Стандартизация и сертификация
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
8	УП	18	18	71,75	0,25	3	Зачет
	РПД	18	18	71,75	0,25	3	
Итого	УП	18	18	71,75	0,25	3	
	РПД	18	18	71,75	0,25	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 29.03.02 Технологии и проектирование текстильных изделий, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.09.2017 г. № 963

Составитель (и):

кандидат технических наук, Доцент

Веселова Светлана
Александровна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой инженерного материаловедения
и метрологии

Цобкалло Екатерина
Сергеевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Цобкалло Екатерина
Сергеевна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области межличностного и делового общения с коллегами и клиентами для достижения искомого результата с применением информационно-коммуникативных средств. Изучение правил оформления деловых писем и нормативных документов, а также методики проведения презентаций технической информации.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Рассмотреть основные теории взаимодействия людей в организациях, в том числе вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.
2. Рассмотреть условия успешного коммуникативного поведения и эффективного общения, а также способы преодоления коммуникативных барьеров.
3. Продемонстрировать способность логически верно, ясно и аргументированно строить устную и письменную речь, применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности и навыками грамотного общения с клиентами.
4. Раскрыть особенности грамотной подготовки и проведения презентации технической информации.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Технология разработки стандартов и нормативных документов
- Иностранный язык
- Русский язык и культура речи

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-4 : Способен разрабатывать документацию по контролю качества работ процесса производства продукции (выполнения работ, оказания услуг), в испытаниях готовых изделий и электронной подготовке документов, удостоверяющих их качество

Знать: виды современных деловых писем и правила оформления документов по результатам контроля качества продукции; правила ведения телефонных переговоров; методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

Уметь: грамотно осуществлять деловую переписку; проводить презентацию результатов контроля качества продукции с использованием технических средств.

Владеть: навыками ведения нормативных документов в электронном виде; навыками профессионального общения с клиентами.

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Общение и сотрудничество	8					О
Тема 1. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение». Структура общения. Межличностная коммуникация: особенности, аксиомы, стили. Виды коммуникации. Практическое занятие №1. "Деловое общение" (Деловая игра).		2	2	4	ИЛ	
Тема 2. Понятие о группах и коллективах. Лидерство. Лидер и группа. Императивное, манипулятивное, диалогическое общение. Практическое занятие №2. Анализ производственных ситуаций и экспертная оценка работы команд. (Деловая игра).		2	2	6	ИЛ	
Тема 3. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении. Визитные карточки, e-mail, Интернет. Правила ведения телефонных переговоров.		2		8	ИЛ	

Тема 4. Формы коммуникации. Классификация невербальных и речевых средств общения. Роль эффективных коммуникаций в профессиональной сфере. Прием клиента и установление контакта с ним. Особенности общения с клиентом через Интернет.		2		8	ИЛ	
Тема 5. Неэффективные коммуникации. Классификация причин неэффективных коммуникаций. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов. Структура, модель, этапы конфликтов. Стили поведения в конфликте. Последствия конфликтов. Типы конфликтных личностей. Методы управления конфликтами. Предупреждение конфликтных ситуаций. Практическое занятие №5 "Конфликт между личностью и группой (проводится методом анализа и обсуждения конфликтных ситуаций).		2	2	10	ИЛ	
Раздел 2. Техника и технология презентаций, самопрезентаций. Документационное обеспечение.						
Тема 6. Личная конкурентоспособность и основные цели самопрезентации. Самопрезентации и взаимные презентации. Создание положительного имиджа. Анализ своих целей. Правильная самооценка. Практическое занятие № 6. Самопрезентации и взаимные презентации.		2	2	6	ИЛ	О

Тема 7. Приемы установления контакта. Правила знакомства. Деловая одежда. Подготовка резюме (CV) и собеседование. Правила поведения на интервью с работодателем при устройстве на работу. Практическое занятие. №7 Интервьюирование при устройстве на работу (Ролевая игра).		2	2	6	ИЛ	
Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций. Особенности деловой переписки. Общие правила оформления документов. Виды современных деловых писем и правила оформления документов по результатам контроля качества продукции. Работа с нормативными документами. Практическое занятие № 8. Грамотное составление Программы испытаний для подтверждения соответствия продукции, Протокола испытаний. Документирование управленческой деятельности.		2	4	8	ИЛ	

Тема 9. Презентация. Цели презентации. Подготовка и структура презентации. Формы подачи материала. Способы подготовки текста выступления на презентации. Речевые приемы для презентации и невербальное воздействие на аудиторию. "Золотые правила" презентаций. Ошибки проведения презентаций. Практическое занятие № 9. Подготовка и проведение индивидуальной презентации технической информации. Взаимная оценка.		2	4	15,75	ИЛ	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	18	71,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине		36,25		71,75		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-4	<p>Формулирует основные сведения о современных коммуникационных технологиях в организации; повествует о правилах проведения презентаций .</p> <p>Устанавливает и эффективно поддерживает необходимые контакты с партнёрами по общению и с клиентами. Оценивает действия и факторы, ведущие к конфликтам; использует методы предотвращения и улаживания конфликтов.</p> <p>Оформляет документы по результатам контроля качества продукции.</p>	Вопросы для устного собеседования, Практико-ориентированное задания

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа

Зачтено	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, способен правильно применить основные методы и инструменты при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Активно участвует в деловых играх на практических занятиях, проявляет инициативу и творческие способности при подготовке и ведении презентации, обсуждении презентаций, умеет грамотно формулировать вопросы выступающему.	
---------	--	--

Не зачтено	Обучающийся не может изложить значительной части программного материала, допускает существенные ошибки и неточности в формулировках и доказательствах, нарушения в последовательности изложения программного материала; неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания. Не проявляет инициативу и творческие способности при подготовке выступлений на практических занятиях. Не участвует в презентациях и их обсуждениях. Не умеет корректно формулировать вопросы выступающему.	
------------	---	--

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов	
Семестр 8		
1	Роль деловых коммуникаций в жизни человека	
2	Понятия коммуникации и социальной коммуникации. Основные функции социальной коммуникации.	
3	Формы коммуникации. Классификация вербальных средств общения.	
4	Классификация невербальных средств общения.	
5	Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	
6	Понятие о группах и коллективах. Лидерство. Лидер и группа.	
7	Императивное, манипулятивное, диалогическое общение и их особенности. Защита от манипуляций.	
8	Прием клиента и установление контакта с ним.	
9	Особенности общения с клиентом через Интернет.	
10	Понятия этики, морали, этикета в деловом общении.	
11	Визитные карточки, особенности телефонных переговоров.	
12	Приемы установления контакта и правила знакомства.	
13	Особенности выбора деловой одежды и её значение для имиджа делового человека	
14	Подготовка резюме и собеседование. Правила поведения на интервью с работодателем при устройстве на работу.	
15	Электронные средства для деловых коммуникаций.	
16	Классификация причин неэффективных коммуникаций. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов.	
17	Конфликты в организациях. Структура, модель, этапы конфликтов. Стили поведения в конфликте.	
18	Последствия конфликтов. Методы управления конфликтами. Предупреждение конфликтных ситуаций.	
19	Личная конкурентоспособность и основные цели самопрезентации. Создание положительного имиджа.	
20	Самопрезентация: анализ своих целей. Правильная самооценка. Особенности самопрезентации в зависимости от ситуации.	
21	Презентация. Цели презентации. Подготовка и структура презентации. Формы подачи материала.	
22	Сформулировать основные элементы техники и технологии презентации.	
23	Способы подготовки текста выступления на презентации. Речевые приемы для презентации и невербальное воздействие на аудиторию.	
24	"Золотые правила" презентаций. Ошибки проведения презентаций.	
25	Особенности деловой переписки. Общие правила оформления документов.	
26	Виды современных деловых писем и правила оформления документов по результатам контроля качества продукции.	

5.2.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрено

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Что вы будете делать, если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу?

2. При ведении переговоров вы наблюдаете следующую модель поведения: Собеседник отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. (Мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, отсутствие понимания сути проблемы и др.). Каким должен быть адекватный стиль общения?

3. Производственная ситуация. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения (А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы; Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник; В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной; Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу). Ответ обоснуйте.

4. Производственная ситуация. Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой, чтобы Вы разобрались и поддержали его позицию. Выберите свой вариант решения в этой ситуации (А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения - это их личное дело; Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций; В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения; Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей). Ответ обоснуйте.

5. Вы успешно ведёте переговоры. На обсуждение выносятся вопросы, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьёзные опасения, что ваше руководство может не одобрить принятое вами решение. Как быть?

6. Возможные темы для самопрезентаций (1. Первое выступление перед вышестоящими руководителями; 2. Выступление на конференции за рубежом; 3. Выступление руководителя перед новым для него коллективом).

7. Подготовка и проведение самопрезентаций и взаимных презентаций (возможные ситуации: 1. "Партнёр": встреча возможных партнёров. Цель: произвести позитивное впечатление, вызвать положительные эмоции у собеседника; 2. "Руководитель": Вас назначили руководителем нового структурного подразделения вашей организации, фирмы, необходимо встретиться с коллективом, представиться. Цель: сформировать позитивное восприятие образа и информации, продемонстрировать компетентность, профессионализм, ваш стиль руководства; 3. "Контакт": Вы приезжаете в другую страну для установления контакта с организацией, фирмой, с которой вы хотите иметь дело. Первая встреча. Ваше представление. Цель: создать позитивное впечатление от установления контакта; 4. "Диалог": Вы решили принять участие в конкурсе на замещение вакантной руководящей должности. Собеседование: демонстрация деловых качеств и навыков эффективной коммуникации, техники взаимодействия. Цель: убедить менеджера по персоналу в своей компетентности).

8. Подготовка текста сообщения и слайдовой индивидуальной презентации на утверждённую тему.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

При устной форме зачета студент отвечает на контрольные вопросы, учитывается активность студента на занятиях в течение семестра, ответы на устные опросы, выполнение практических заданий, презентаций. К итоговому проведению презентаций по заранее согласованной теме допускаются студенты, освоившие все предыдущие темы и прошедшие текущий контроль по дисциплине.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Короткий, С. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2019	http://www.iprbookshop.ru/80614.html
Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации	Москва: Дашков и К	2018	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=359579

Матвеева, Н. В., Федоткина, Е. В.	Ролевая игра по теме «Презентация фирмы (предприятия)»	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/70277.html
Лазарев, Д., Казаковой, Н.	Презентация: лучше один раз увидеть!	Москва: Альпина Бизнес Букс	2019	http://www.iprbookshop.ru/86908.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Ветрова Ю. Н., Веселова С. А.	Деловое общение и методы коммуникативности. Деловые коммуникации	СПб.: СПбГУПТД	2014	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2058
Борисенко, В. П., Колношенко, В. И., Колношенко, О. В., Курганская, М. Я., Петрова, А. М., Царегородцев, Ю. Н.	Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8	Москва: Московский гуманитарный университет	2014	http://www.iprbookshop.ru/39688.html
Сафронова И. Н., Балланд Т. В.	Презентация курсовых и дипломных проектов в дизайне костюма	СПб.: СПбГУПТД	2017	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017602
Ветрова Ю. Н.	Деловое общение и методы коммуникативности	СПб.: СПбГУПТД	2015	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2289

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. ЭБС «IPRbooks», <http://www.iprbookshop.ru>
2. ЭБС «СПбГУПТД», <http://publish.sutd.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

- Microsoft Windows
Microsoft Office Standart Russian Open No Level Academic

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска