Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

Подлинник электронного документа, подписанного ЭЦП, хранится в системе электронного документооборота
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
Сертификат 45 db 5b 23 89 15 2a 92
Владелец Рудин Александр Евгеньевич, первый проректор, проректор по учебной работе
Действителен с 21 января 2019г. по 31 декабря 2022г.

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по УР
_____А.Е. Рудин

« 29 » июня 2021 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.04.01 Основы профессиональной деятельности

Учебный план: 2021-2022_ФГОС 3++_29.03.02_Стандартизация и сертификация №1-1-89.plx

Кафедра: 41 Инженерного материаловедения и метрологии

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

Профиль подготовки: (специализация) Стандартизация и сертификация

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	53,75	18,25	3	Зачет
	РПД	18	18	53,75	18,25	3	
Итого	УП	18	18	53,75	18,25	3	
	РПД	18	18	53,75	18,25	3	

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 29.03.02 Технологии и проектирование текстильных изделий, утверждённым 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

Управление качеством

Русский язык и культура речи

Иностранный язык

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					ДИ,О,ДС
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	2	ИЛ	
Тема 2. Понятие о группах и коллективах. Лидерство. Лидер и группа. Императивное, манипулятивное, диалогическое общение. Практическая работа Практическое занятие №2. Анализ производственных ситуаций и зкспертная оценка работы команд. (Деловая игра).		2	2	4	ИЛ	
Тема 3. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении. Визитные карточки, e-mail, Интернет. Правила ведения телефонных переговоров.		2		6	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		6	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	8	ИЛ	
Раздел 2. Техника и технология презентаций, самопрезентаций. Документационное обеспечение.						Пр,ДИ
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	4	ИЛ	
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	4	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	6	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	13,75	ИЛ	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	18	53,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		18,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине		54,25		53,75		

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	Формулирует основные сведения о современных коммуникационных технологиях в организации; повествует о правилах проведения презентаций . 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. Оформляет документы по результатам контроля качества продукции.	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 выносится вопрос, 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				
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
Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации	Москва: Дашков и К	2018	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=359579

Лазарев, Д., Казаковой, Н.	Презентация: лучше один раз увидеть!	Москва: Альпина Бизнес Букс	2019	http://www.iprbookshop.ru/86908.html
Короткий, С. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2019	http://www.iprbookshop.ru/80614.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
Ветрова Ю. Н.	Деловое общение и методы коммуникативности	СПб.: СПбГУПТД	2015	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2289
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
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

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