Омский летно-технический колледж гражданской авиации имени А.В. Ляпидевского - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»

(ОЛТК ГА - филиал ФГБОУ ВО УИ ГА)

**Методические рекомендации**

**по выполнению контрольной работы**

ПМ 04 «Участие в организации производственной деятельности малого структурного подразделения организации» МДК 04.02 «Современные технологии управления структурным подразделением»,

раздел **«Деловое общение»**

для студентов заочной формы обучения по специальности

11.02.06 Техническая эксплуатация транспортного радиоэлектронного оборудования (по видам транспорта)

Омск - 2020

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы ПМ 04 «Участие в организации производственной деятельности малого структурного подразделения организации» МДК 04.02 «Современные технологии управления структурным подразделением», раздел «Деловое общение» предназначены для студентов заочной формы обучения по специальности 11.02.06 Техническая эксплуатация транспортного радиоэлектронного оборудования (по видам транспорта).

Составлены в соответствии с программой ПМ 04 «Участие в организации производственной деятельности малого структурного подразделения организации» по специальности 11.02.06 Техническая эксплуатация транспортного радиоэлектронного оборудования (по видам транспорта) преподавателем Данько Л.А.

Рассмотрены на заседании цикловой методической комиссии «Г и СЭД»

Протокол № \_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(В.В. Кучинский)

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Пояснительная записка | 4 |
| Тематическое содержание раздела «Деловое общение» | 6 |
| Введение | 7 |
| Методические указания по выполнению контрольной работы по разделу «Деловое общение» | 8 |
| Требования к оформлению контрольной работы | 10 |
| Критерии оценки | 13 |
| Темы контрольной работы по разделу «Деловое общение» | 14 |
| Вопросы для самопроверки | 16 |
| Приложение 1. |  |
| Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы | 17 |

**Пояснительная записка**

Контрольная работа является формой текущего контроля (оценки) знаний. Данный вид контроля позволяет объективно оценить уровень подготовленности и самостоятельности студента по одной из ключевых тем изучаемого курса «Деловое общение» в межсессионный период.

Выполнение работы предполагает самостоятельную работу студента по выбранной теме на основе изучения научной литературы.

Цель выполнения контрольной работы - формирование прочных знаний, навыков и умений студентов по предлагаемому курсу на основе следующих дидактических компонентов образовательного процесса:

1.Понимание теоретического материала изучаемого курса;

2.Формирование навыков:

* самостоятельной работы с различными видами источников по выбранной проблеме (теме);
* подбора, обработки и систематизации материала (информации) по выбранной теме;
* обобщения, формулирования выводов и оформления их в различной форме (текст, таблицы, графики, схемы).

Формирование умения грамотно и логично излагать письменно материал (информацию) по заявленной теме.

Контрольная работа по курсу «Деловое общение» предназначена для проверки степени усвоения студентами пройденного материала по данной дисциплине и является формой текущего контроля (оценки) знаний.

Дисциплина «Деловое общение» рассматривает вопросы социально-психологических основ делового общения; организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами); формирование основ этики и этикета делового общения и пр.

Методические рекомендации по  выполнению контрольной работы разработаны в соответствии с программой ПМ 04 «Участие в организации производственной деятельности малого структурного подразделения организации».

При реализации программы у студентов формируются компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 4.1. Участвовать в планировании и организации работы структурного подразделения.

ПК 4.2. Участвовать в руководстве работой структурного подразделения.

ПК 4.3. Участвовать в анализе процесса и результатов деятельности подразделения.

В результате изучения ПМ 04 «Участие в организации производственной деятельности малого структурного подразделения организации» МДК 04.02 «Современные технологии управления структурным подразделением», раздел «Деловое общение» курсант должен

**иметь практический опыт:**

* участия в планировании и организации работы структурного подразделения организации на основе знания психологии личности и коллектива;
* применения информационно-коммуникационных технологий для построения деловых отношений и ведения бизнеса;
* участия в руководстве работой структурного подразделения;

**уметь:**

* участвовать в оценке психологии личности и коллектива;
* принимать и реализовывать управленческие решения;
* мотивировать работников на решение производственных задач;
* управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками;

**знать:**

* теорию и практику формирования команды;
* современные технологии управления подразделением организации;
* принципы делового общения в коллективе;
* основы конфликтологии;
* деловой этикет.

**Тематическое содержание раздела «Деловое общение»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№№ темы** | **Наименование раздела, темы** |
|  | Введение. Предмет и задачи дисциплины «Деловое общение», Понятия: «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения», Исторические аспекты становления делового общения |
| 1.1 | Психология общения. Виды, формы и функции общения. Этапы и уровни общения. Стили и стратегии общения |
| 1.2 | Структура общения. Структура процесса общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. Коммуникативная компетентность. Восприятие, взаимодействие и влияние в процессе общения. |
| 1.3 | Средства общения. Невербальные средства коммуникации. Вербальные средства коммуникации. |
| 2.1 | Особенности делового общения. Специфика делового общения. Виды делового общения. Личность в деловом общении. Типы темпераментов |
| 2.2 | Основные формы делового общения. Деловые коммуникации в структуре современного взаимодействия: деловые беседы, совещания, переговоры, публичные выступления |
| 2.3 | Этикет в деловом общении. Основные правила делового этикета. Этнопсихологические аспекты делового взаимодействия |
| 2.4 | Имидж. Понятие имиджа. Элементы формирования имиджа. Внешние проявления имиджа. |
| 3.1 | Культура речи, ее основные критерии. Язык и речь. Литературные нормы. Функциональные стили русского языка. Типы речи. Письменная и устная формы речи. Текст, смысловые связи. |
| 3.2 | Речевой этикет. Понятие и нормы речевого этикета. Формулы речевого этикета. |
| 3.3 | Языковые нормы. Нормы письменной речи. Нормы устной речи. Нормы лексические. Нормы грамматические. Нормы стилистические. |
| 3.4 | Деловая переписка. Правила деловой переписки. Общие правила составления и оформления документов. Резюме и визитная карточка. |
| 3.5 | Деловой телефонный разговор. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения. Правила делового общения по телефону. Правила пользования мобильным телефоном. |
| 4.1 | Конфликт в сфере делового общения. Классификация конфликтов. Психологические барьеры как одна из причин конфликтов. |
| 4.2 | Поведение в конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей. Методы снятия психологического напряжения. |
| 4.3 | Стрессы и их преодоление в деловом общении. Понятие и природа стресса. Профессиональный стресс. |

# Введение

Контрольная работа является формой текущего контроля (оценки) знаний. Данный вид контроля позволяет объективно оценить уровень подготовленности и самостоятельности студента по одной из ключевых тем изучаемого курса «Деловое общение» в межсессионный период.

Выполнение работы предполагает самостоятельную работу студента по выбранной теме на основе изучения научной литературы.

Цель выполнения контрольной работы - формирование прочных знаний, навыков и умений студентов по предлагаемому курсу на основе следующих дидактических компонентов образовательного процесса:

1.Понимание теоретического материала изучаемого курса;

2.Формирование навыков:

* самостоятельной работы с различными видами источников по выбранной проблеме (теме);
* подбора, обработки и систематизации материала (информации) по выбранной теме;
* обобщения, формулирования выводов и оформления их в различной форме (текст, таблицы, графики, схемы).

Формирование умения грамотно и логично излагать письменно материал (информацию) по заявленной теме.

Контрольная работа по курсу «Деловое общение» предназначена для проверки степени усвоения студентами пройденного материала по данной дисциплине и является формой текущего контроля (оценки) знаний.

Дисциплина «Деловое общение» рассматривает вопросы социально-психологических основ делового общения; организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами); формирование основ этики и этикета делового общения и пр.

# Методические указания по выполнению контрольной работы по учебной дисциплине «Деловое общение»

Уважаемые студенты!

1. Одним из обязательных элементов работы для всех студентов является выполнение контрольной работы. Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно, она является допуском к зачету.
2. Количество контрольных работ, выполняемых вами в ходе изучения данной дисциплины, устанавливается учебным планом ГОБПОУ «ГТК».
3. Контрольная работа включает:
   * титульный лист, оформленный по образцу;
   * введение;
   * содержание, включающее перечень структурных компонентов контрольной работы;
   * три теоретических вопроса, на которые требуется развернутый ответ с использованием актуальной информации и современных данных;
   * заключение;
   * список использованных источников;
   * приложения (если есть);

При выполнении контрольной работы необходимо придерживаться следующих требований:

1. В работе необходимо указать номер варианта индивидуального задания.
2. Ответ на каждый теоретический вопрос должен быть содержательными и полностью раскрывать сущность проблемы или явления.
3. Если после рецензирования контрольная работа имеет замечания, студент должен сделать необходимые исправления и дополнения.
4. Контрольная работа должна быть оформлена с использованием компьютерной техники. Страницы следует пронумеровать и оставить поля для замечаний рецензента и исправлений (дополнений), которые студент должен внести после рецензирования.
5. Выполнение контрольной работы является обязательным условием для допуска студента к экзамену или зачету.
6. В данном пособии контрольная работа предлагается в 10 вариантах. Варианты выбираются по порядковому номеру в журнале учебных занятий (в приказе о зачислении), (начиная с № 11 – вариант 1 и т.д.).
7. Контрольные задания студенты могут использовать для самостоятельной работы с целью повышения уровня собственной грамотности и культуры речи, для подготовки к зачёту.

Для изучения курса и успешного выполнения контрольной работы рекомендуется самостоятельно изучить (повторить) темы учебной дисциплины:

* Теоретические основы делового общения
* Невербальные средства общения
* Речевая культура делового разговора
* Активные формы делового общения
* Конфликты в деловой сфере
* Этика и этикет делового общения
* Использование современных информационных технологий в деловых отношениях
* Стресс-менеджмент в деловом общении

Рекомендуется использование основной и дополнительной литературы к данному курсу.

Выполненные контрольные работы необходимо направить на отделение заочного обучения для регистрации, затем она передаётся преподавателю для проверки. Сроки сдачи контрольных работ устанавливаются преподавателем в соответствии с графиком сессий.

В случае если контрольная работа выполнена не по варианту, либо с нарушением указаний, изложенных в данном пособии, она возвращается студенту без проверки, для дальнейшей доработки. В этом случае студент до зачёта не допускается.

Необходимо внимательно читать объём требований к каждому заданию контрольной работы. Не допускается сокращение заданий студентом по своему усмотрению, частичное выполнение или изменение сути задания. Задания на контрольную работу выполняются в полном объёме, изложенном в данных методических указаниях.

**Исправление контрольной работы на основе рецензии**

1. При получении от преподавателя проверенной контрольной работы необходимо прочитать рецензию, ознакомиться с замечаниями на полях и проанализировать допущенные ошибки.
2. Руководствуясь указаниями и замечаниями, необходимо ещё раз проработать учебный материал.
3. Отрецензированные контрольные работы являются учебными документами, подлежащими хранению.
4. В ходе итогового зачёта по дисциплине преподаватель имеет право проводить опрос студента по материалу, вошедшему в его вариант контрольной работы.

**Консультации**

В ходе выполнения контрольной работы, подготовки к зачёту студент может посещать консультации преподавателя по дисциплине в дни, определённые учебным заведением.

При необходимости возможно обращение к преподавателю за методической помощью по электронной почте ([zaochka\_oltyga@mail.ru](mailto:zaochka_oltyga@mail.ru)).

При этом необходимо сообщить:

* Сведения о себе: фамилию, имя, специальность.
* Какие разделы задания на контрольную работу вызывают затруднения.
* Что неясно в формулировках заданий.
* Какой литературы недостаёт при выполнении задания.
* Внятно изложить суть затруднений, иметь под рукой бумагу и ручку для записи ответов преподавателя.

# Требования к оформлению контрольной работы:

К оформлению контрольной работы предъявляются следующие требования:

1. Текст представляется в компьютерном исполнении (в виде исключения допускается рукописный вариант), без стилистических и грамматических ошибок.
2. Текст должен иметь письменную ориентацию, набираться через 1,5 интервала на листах формата А4 (210 х 297 мм). Для набора текста в текстовом редакторе Microsoft Word, рекомендуется использовать шрифты: Times New Roman, размер шрифта – 14пт.
3. Поля страницы: левое – 2,5 см., правое – 1,0 см., нижнее – 2 см., верхнее – 2. Абзац (красная строка) должен равняться четырем знакам (1,25см).
4. Выравнивание текста на листах должно производиться по ширине строк.
5. Каждая структурная часть контрольной работы (введение, разделы основной части, заключение и т. д.) начинается с новой страницы.
6. Заголовки разделов, введение, заключение, библиографический список набираются прописным полужирным шрифтом.
7. Не допускаются подчеркивание заголовка и переносы в словах заголовков.
8. После заголовка, располагаемого посередине строки, точка не ставится.
9. Расстояние между заголовком и следующим за ней текстом, а также между главой и параграфом составляет 2интервала.
10. Все страницы контрольной работы, кроме титульного листа, нумеруются арабскими цифрами. Номер проставляется вверху справа страницы.
11. Объем контрольной работы в среднем - 15-20 страниц (или 25-40 тыс. печатных знаков) формата А4, набранных на компьютере на одной (лицевой) стороне.
12. Все структурные части контрольной работы сшиваются в той же последовательности, как они представлены в структуре.

*Титульный лист.*

Титульный лист содержит следующие реквизиты: наименование министерства, вуза кафедры, название дисциплины и темы, номер группы, фамилия, имя и отчество исполнителя, фамилия, имя и отчество проверяющего.

Наименование темы контрольной работы на титульном листе должно соответствовать формулировке ее в перечне. Изменения допускаются только по согласованию с преподавателем (ведущим данный курс).

Титульный лист контрольной работы включается в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется.

*Введение*

Введение отражает значение и актуальность темы, а также цель, задачи и методы исследования, используемые в работе. При определении целей и задач исследования необходимо правильно их формулировать. Так, в качестве цели не следует указывать «сделать». Правильно будет использовать глаголы «раскрыть», «определить», «установить», «показать», «выявить» и т.д.

Объём введение1-2 страницы.

*Содержание*

В содержании пишется план изложения вопроса, список используемой литературы, приложения.

План – это логическая база рассмотрения проблемы (темы). План должен быть сложным, развернутым, включающим в виде параграфов и подпараграфов более дробные логические деления. Наименование каждого пункта плана (подпункта) приводится с новой строки. Против каждого из них с правой стороны листа указывается номер страницы. Приложения к работе имеют свой порядковый номер.

*Теоретические вопросы*

Материал должен излагаться логично, последовательно и соответствовать плану работы.

Не допускается дословного механического переписывания текста из использованной литературы, за исключением цитат, которые должны сопровождаться ссылкой на источник.

*Таблицы, формулы и иллюстративный материал*

Если таблица небольшая, лучше разместить ее в тексте сразу после упоминания. Под ней оставляют пояснение (например, «Таблица 5»). В самом тексте отсылаются на это пояснение.

Таблицы нумеруются. Для них требуются названия, передающие суть материала. Заголовок может быть оформлен так:

Таблица 5

Факторы, влияющие на поведение индивидов в группе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Факторы | Суть |
| 1 | Моральный климат | Влияние фактора проявляется в изменении  поведения в связи с …. |
| … |  |  |

Объемные таблицы на несколько страниц переносят в приложения. На них просто дают ссылку в тексте.

Иллюстрации, рисунки, графики, фотографии, которые приводятся по тексту работы, должны иметь нумерацию.

Они размещаются в тексте после первого упоминания и выравниваются по центру страницы. На следующей строке указывается наименование (подрисуночная надпись), которое также выравнивается по центру страницы.

Надпись начинается со слова «Рис.», далее следует номер рисунка.

На все рисунки документа должны быть приведены ссылки в тексте. Пример: Анализ опросов в группе 1 представлен на рис. 2.

**45**

**45**

**0**

**2**

**0**

**3**

**40**

**35**

**удовлетворенность работой**

**моральный климат**

**уровень зарплаты**

**30**

**25**

**20**

**15**

**10**

**5**

**0**

**группа 1**

Рис.1 Анализ опросов в группе 1

*Заключение*

В заключении приводятся собственные выводы автора по итогам работы, а также ее практическая значимость.

*Список литературы*

В заключительной части контрольной работы необходимо привести список использованных источников, содержащий не менее 10-12 учебников, монографий и статей периодической печати, который должен быть составлен в соответствии с установленными требованиями ГОСТ.

Список литературы рекомендуется приводить по мере упоминания в тексте работы.

Ссылки на литературные источники оформляются в квадратных скобках, где вначале указывается порядковый номер по библиографическому списку, а через запятую номер страницы. Например, [1, С.23]

*Приложения*

К тексту контрольной работы как иллюстративный материал могут быть приложены «Приложения» в виде графиков, схем, таблиц, диаграмм. Приложения должны иллюстрировать, дополнять, объяснять информацию, изложенную в работе (в основном тексте делаются сноски или ссылки на них).

Каждое приложение начинается на новой странице, на котором в правом углу пишется слово «ПРИЛОЖЕНИЕ», рядом указывается порядковый номер (цифрой без указания №) если приложений больше одного. Название приложения пишется по центру страницы.

# Критерии оценки

Подготовленная и оформленная контрольная работа (в соответствии с требованиями) оценивается преподавателем по следующим критериям:

* достижение поставленной цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов);
* уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, степень использования в работе результатов исследований);
* личные заслуги автора контрольной работы (новые знания, которые получены помимо образовательной программы, новизна материала и рассмотренной проблемы, научное значение исследуемого вопроса);
* культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора)
* культура оформления материалов работы (соответствие работы всем стандартным требованиям);
* знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей;
* степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);
* качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов);
* использование литературных источников.

Объективность оценки работы преподавателем заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу.

При положительном заключении работа допускается к защите, о чем делается запись на титульном листе работы.

При отрицательной рецензии работа возвращается на доработку с последующим представлением на повторную проверку с приложением замечаний, сделанных преподавателем.

Не допускается сдача скачанных из сети Интернет контрольных работ.

В подобном случае работа не принимается к защите и вместо него выдается новая тема. Студент, не подготовивший контрольную работу, считается не выполнившим учебный план и не может быть допущен к зачету.

**Темы контрольной работы по разделу «Деловое общение»**

**1 вариант**

1. Каковы особенности деловой коммуникации?
2. Назовите основные черты научного стиля.
3. Какие виды вопросов вы знаете?
4. Какие жесты относятся к оценке: одобрения, порицания, скепсиса, разочарования и пр.?
5. В чем специфика беседы при поступлении на работу?

**2 вариант**

1. Каковы основные характеристики делового общения?
2. Какие черты характерны для разговорной речи?
3. Что означает "правильно сформулировать вопрос"?
4. Какие бывают зоны и дистанции в деловом и межличностном общении?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?

**3 вариант**

1. Назовите четыре вида речевой деятельности.
2. Что мы называем речевым этикетом?
3. Каковы семь способов задавания вопросов "на понимание?"
4. Как вы понимаете выражение "программировать пространство" и как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
5. Каковы основные функции деловой беседы?

**4 вариант**

1. Каковы функции языка в общении?
2. Назовите основные формы выражения просьбы (совета).
3. Назовите правила ответов на вопросы?
4. Какие невербальные сигналы выдают ложь?
5. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

**5 вариант**

1. Что такое общение?
2. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать» и что дает людям умение слушать?
3. Какие виды средств входят в группу невербальных?
4. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи, неискренности?
5. Как вести себя во время телефонного разговора?

**6 вариант**

1. Основные компоненты коммуникации
2. Каковы особенности официально-делового стиля речи?
3. Каковы приемы эффективного слушания?
4. Какие преимущества дает деловому партнеру умение "считывать" не­вербальные сигналы?
5. Что влияет на успех деловой беседы?

**7 вариант**

1. Что такое интеракция?
2. Что мы называем речевым этикетом?
3. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать» и что дает людям умение слушать?
4. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи, неискренности?
5. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

**8 вариант**

1. Что такое перцепция?
2. Каковы составляющие национального языка?
3. Какие бывают зоны и дистанции в деловом и межличностном общении?
4. Назовите приемы эффективного начала беседы.

**9 вариант**

1. Функции языка и речевая культура
2. Назовите основные формы выражения просьбы (совета).
3. Какие преимущества дает деловому партнеру умение "считывать" не­вербальные сигналы?
4. Как вы понимаете выражение "программировать пространство" и как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
5. В чем специфика беседы при поступлении на работу?

**10 вариант**

1. Резюме
2. Что такое «устойчивые формулы речевого общения»
3. Факторы, затрудняющие слушание
4. Чего ни в коем случае нельзя допускать в беседе?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?

# Вопросы для самопроверки:

1. Понятие «деловое общение». Виды и функции делового общения.
2. Стили делового общения. Какой выбрали бы Вы?
3. Интерактивная и перцептивная сторона общения.
4. Барьеры общения.
5. Функции делового общения. Какая, по-вашему, должна быть первоочередной?
6. Методы эффективного слушания. Какие используемы Вы?
7. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
8. Подготовка и ведение совещаний.
9. Роль этики в деловом общении.
10. Имидж делового человека. Каким он должен быть?
11. Роль современных информационных технологий в деловой коммуникации.
12. Признаки стрессового напряжения и его причины.
13. Как проводить профилактику и преодоление стресса?
14. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.
15. Особенности телефонного общения и деловой переписки.
16. Профессиональное выгорание. Методы его профилактики.
17. Психологические механизмы влияния на партнера.
18. Культура делового спора. Особенности.
19. Особенности общения с иностранными партнерами.
20. Психологические барьеры в общении. Виды и способы преодоления.
21. Управление вниманием в процессе делового общения.
22. Классификация и сравнительная характеристика средств общения.
23. Типы и функции вопросов в деловом общении.
24. Механизмы понимания другого человека: идентификация, эмпатия, рефлексия.
25. Механизмы психологического воздействия в процессе общения.
26. Конфликты в деловом общении. Стратегии поведения в конфликте.
27. Причины конфликтов.
28. Виды и характеристики конфликтов.
29. Манипуляция в деловом общении. Приемы манипулирования и приемы защиты от манипуляции.
30. Психологические функции эмоций. Эмоции и невербальные коммуникации.
31. Приемы саморегуляции эмоциональных состояний.
32. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления.
33. Виды деловых посланий. Стиль изложения и язык документа.
34. Организация и проведение деловой беседы.
35. Назначение и виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний. Управление работой деловых совещаний.
36. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
37. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров.
38. Особенности публичных выступлений.
39. Подготовка публичных выступлений.
40. Понятие и виды презентаций.
41. Основные принципы подготовки презентаций.

# Приложение 1.

# Шаблон оформления титульного листа контрольной работы

Омский летно-технический колледж гражданской авиации имени А.В. Ляпидевского - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»

(ОЛТК ГА - филиал ФГБОУ ВО УИ ГА)

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

по ПМ 04 «Участие в организации производственной деятельности малого структурного подразделения организации» МДК 04.02 «Современные технологии управления структурным подразделением»,

раздел **«Деловое общение»**

Вариант № \_\_\_

Выполнил студент \_\_\_\_\_группы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил: преподаватель Данько Л.А.

Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Омск, 20\_\_\_\_

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,**

**дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. – Москва: КноРус, 2020. – 256 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07626-2. – URL: <https://book.ru/book/934015>. – Текст: электронный.
2. Рогов, Е.И. Психология общения + еПриложение: Тесты: учебник / Рогов Е.И. – Москва: КноРус, 2021. – 260 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-02162-0. – URL: https://book.ru/book/936086. – Текст: электронный.
3. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения: учебник / Сахарчук Е.С. – Москва: КноРус, 2020. – 196 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07303-2. – URL: https://book.ru/book/932817. — Текст: электронный.

**Дополнительные источники:**

1. Аминов И.И. Психология делового общения. / И.И. Аминов. – М.: Омега, 2009. – 304 с.
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие / О. А. Баева. - 5-е изд.,- М.: Новое знание, 2005. – 256 с.
3. Введенская Л.А. Деловая риторика : учебное пособие для вузов / Л.А. Введенская, Л.А.Павлова. – М.: ИКЦ «МарТ», 2006. – 512 с.
4. Введенская Л.А. Риторика и культура речи: учебное пособие для вузов / Л.А. Введенская и др. - 5-е изд., доп. и перераб. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. – 463 с.
5. Ежова Н.Н. Научись общаться: коммуникативные тренинги / Н. Н. Ежова. - Изд. 2-е. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 285 с.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджелогии и делового общения: учебное пособие для вузов /А. С. Ковальчук. - Изд. 4-е, доп. и перераб. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 293 с.
7. Лёгочкина Е.Н.Культура речи и делового общения: Учеб. пособие. / Е.Н. Лёгочкина, Т.А. Симанова. 2-е изд., стер.– Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2008. – 140 с.
8. Мальханова, И.А. Деловое общение: учебное пособие. / И.А. Мальханова – М.: Академический проект, 2011. – 224 с.
9. Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации / Г.Г. Почепцов – М., 1998. – 357 с.
10. Самыгин С.И. Деловое общение: для студентов вузов / С. И. Самыган, Л. Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 278 с.
11. Титова Л.Г. Деловое общение: учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. – М.: ЮНИТИ, 2006. – 372 с.
12. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Шеламова.- 4-е изд., – М.: Академия, 2005. – 293 с.
13. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2005. – 184 с.

**Интернет-ресурсы:**

1. Электронный ресурс: федеральный портал Российское образование, <http://www.edu.ru/>
2. Электронный ресурс: образовательный портал, <http://edurt.ru/>
3. Электронный ресурс: портал по культуре письменной речи, <http://www.gramma.ru/>