

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Горбунов Алексей Александрович

Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе

Дата подписания: 27.08.2024 15:56:48

Уникальный программный ключ:

286e49ee1471d400cc1545539d51ed7bbf0e9cc7

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский университет
Государственной противопожарной службы МЧС России»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Магистратура по направлению подготовки

38.04.01 Экономика

направленность (профиль) Экономика чрезвычайных ситуаций

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины

Цели освоения дисциплины:

- формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков о применении современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия в области делового общения и деловых коммуникаций, системного представления о психологических закономерностях общения для повышения эффективности профессиональной деятельности, а также анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Задачи дисциплины:

– формирование теоретических знаний об основных проблемах и перспективах развития делового профессионального общения применительно к ГПС МЧС России; об основных способах, методах и особенностях деловых коммуникаций в профессиональной деятельности, принципах коммуникационного процесса в организации, особенностях организационного поведения в профессиональной деятельности;

- формирование навыков делового общения и коммуникативную способность в профессиональной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов, для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях УК-4.1	Знает
	Речевой этикет УК-4.1.РО-1 Оформление речевого высказывания в соответствии с нормами коммуникативной культуры УК-4.1.РО-2 Введение и закрепление стандартных реплик начала и окончания разговора, составление диалогов в ситуациях знакомства, приветствия, представления кого-либо, прощания УК-4.1.РО-3 Основные проблемы и перспективы развития делового профессионального общения применительно к ГПС МЧС России УК-4.1.РО-4
	Умеет
	Адекватно использовать фоновые

	<p>страноведческие знания в ситуативно обусловленных устных и письменных формах общения УК-4.1.РО-5</p> <p>Учитывать в общении речевые и поведенческие модели, принятые в соответствующей культуре УК-4.1.РО-6</p> <p>Осуществлять коммуникацию с учетом инокультурного контекста УК-4.1.РО-7</p>
<p>Предоставляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные УК-4.2</p>	<p>Знает</p> <p>Особенности официально-делового стиля речи УК-4.2.РО-1</p> <p>Языковые формулы официальных документов УК-4.2.РО-2</p> <p>Типы деловых писем УК-4.2.РО-3</p> <p>Синтаксические структуры научной статьи УК-4.2.РО-4</p>
	<p>Умеет</p> <p>Применять разные стратегии – как для понимания устных и письменных текстов, так и для поддержания успешного взаимодействия при устном и письменном общении УК-4.2.РО-5</p> <p>Применять навыки делового общения и коммуникативную способность в профессиональной деятельности УК-4.2.РО-6</p>
<p>Адекватно воспринимает и объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знание причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей УК-5.1</p>	<p>Знает</p> <p>Основные способы, методы и особенности деловых коммуникаций в профессиональной деятельности УК-5.1.РО-1</p> <p>Принципы коммуникационного процесса в организации УК-5.1.РО-2</p> <p>Особенности организационного поведения в профессиональной деятельности УК-5.1.РО-3</p> <p>Психологические методы формирования личностного контакта. Эффективные и неэффективные стратегии поведения в установлении делового контакта УК-5.1.РО-4</p>
	<p>Умеет</p> <p>Применять навыки делового общения и коммуникативную компетентность в профессиональной деятельности УК-5.1.РО-5</p> <p>Демонстрировать коммуникативную компетентность в деловом общении УК-5.1.РО-6</p>
<p>Владеет навыками межкультурной коммуникации УК-5.2</p>	<p>Знает</p>
	<p>Коммуникативные потребности личности в различных психологических концепциях</p>

	УК-5.2.РО-1 Невербальные средства делового общения УК-5.2.РО-2 Вербальные средства делового общения УК-5.2.РО-3
	Умеет
	Вести деловые коммуникации в условиях конфликта УК-5.2.РО-4 Осуществлять межличностное взаимодействие в деловом общении УК-5.2.РО-5 Интерпретировать поведение собеседников различных психологических типов УК-5.2.РО-6

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.01 Экономика, направленность (профиль) Экономика чрезвычайных ситуаций.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ, по курсам и формам обучения

для заочной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость		
	з.е.	час.	по курсам
			1
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72	72
Контактная работа		6	6
Аудиторные занятия		6	6
Лекции (Л)		2	2
Практические занятия (ПЗ)		4	4
Самостоятельная работа (СР)		66	66
Зачет			+

4.2. Тематический план, структурированный по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов работ

для заочной формы обучения

№ пп	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий		Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7
1	Структура делового общения	8	2			6
2	Социальная перцепция в деловом общении	6				6
3	Межличностное взаимодействие в деловом общении	6				6
4	Коммуникативная компетентность в деловом общении	8				8
5	Невербальные средства делового общения	8				8
6	Вербальные средства делового общения	8				8
7	Деловые коммуникации в условиях конфликта	8				8
8	Коммуникативные потребности личности в различных психологических концепциях	8				8
9	Переговорный процесс как форма делового общения	12		4		8
	Зачет				+	
	Итого по дисциплине	72	2	4		66

4.3 Содержание дисциплины для обучающихся: заочной формы обучения

Тема 1. Структура делового общения

Лекция. Общение как реализация общественных и межличностных отношений. Значение общения для развития индивида и общества. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения. Общение для развития индивида и общества. Виды, функции общения. Этапы общения: установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Начало и установление взаимоотношений. Самораскрытие и обратная связь в общении.

Разрыв отношений. Электронные коммуникации в общении на современном этапе.

Структура общения. Коммуникативный компонент общения. Барьеры в общении. Формы делового общения. Виды вербальной и невербальной коммуникации.

Этапы общения: установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Начало и установление взаимоотношений. Самораскрытие и обратная связь в общении.

Самостоятельная работа. Теория взаимоотношений и межличностных потребностей.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

Тема 2. Социальная перцепция в деловом общении

Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения восприятия.

Кодекс этики служебного поведения. Имидж. Оформление внешности в деловом общении. Этикет приветствия и представления.

Социальная перцепция. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению – основа установления взаимопонимания между ними.

Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны». Содержание и значение процесса стереотипизации.

Оформление служебного кабинета как часть имиджа. Культура телефонного общения. Правила деловой переписки.

Субъект-субъектный и субъект-объектный подходы к человеку.

Самостоятельная работа. Изучить основные нормы и правила этикета в различных контекстах делового общения.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

Тема 3. Межличностное взаимодействие в деловом общении

Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Организация совместной деятельности. Факторы, повышающие и понижающие эмоциональное напряжение в деловом взаимодействии. Методы эмоциональной саморегуляции.

Психологический контакт: индикаторы его наличия и отсутствия.

Психологические методы формирования личностного контакта. Эффективные и неэффективные стратегии поведения в установлении делового контакта. Моделирование ситуации.

Самостоятельная работа. Психологический стресс и его фазы (тревога-мобилизация, сопротивление-адаптация, истощение-дистресс). Субъективная подверженность стрессу в результате общения.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности. Коммуникативный компонент общения. Барьеры в общении. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные способности. Вербальные и невербальные средства общения. Виды, правила и техники слушания.

Самостоятельная работа. Изучить содержание и значение процесса стереотипизации.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

Тема 5. Невербальные средства делового общения

Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Паравербальные средства для эффективного общения: темп, ритм, интонация, характер пауз в речи, вздохи, усмешки, частота использования вводных слов и т.д. Невербальные средства: мимика, жесты, поза. Ситуативные средства: пространственно-временные и смысловые параметры общения. Проксемика. Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений. Поведение собеседников различных психологических типов. Межнациональные различия невербального общения.

Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Паравербальные средства для эффективного общения: темп, ритм, интонация, характер пауз в речи, вздохи, усмешки, частота использования вводных слов и т.д. Невербальные средства: мимика, жесты, поза. Ситуативные средства: пространственно-временные и смысловые параметры общения. Проксемика. Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений. Поведение собеседников различных психологических типов. Межнациональные различия невербального общения.

Самостоятельная работа. Ознакомиться с книгой А. Пиз «Язык телодвижений».

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

Тема 6. Вербальные средства делового общения

Сущность и виды диалогического взаимодействия.

Индивидуальные особенности участников общения. Психологические приемы

убеждения в споре. Техника и тактика аргументирования.

Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника, как психологический прием. Защита от некорректных собеседников.

Самостоятельная работа. Виды вопросов: закрытые, открытые, риторические и т.д.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

Тема 7. Деловые коммуникации в условиях конфликта

Типология конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Медиация (посредничество) в ситуациях конфликта.

Функции конфликтов. Стадии развития конфликта. Причины конфликтов. Анализ конфликта. Эскалация конфликта.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Медиация (посредничество) в ситуациях конфликта.

Самостоятельная работа. Профилактика и разрешение конфликтов в воинском коллективе.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

Тема 8. Коммуникативные потребности личности в различных психологических концепциях

Транзактный анализ Э. Берна. Эго-состояния: дитя, родитель, взрослый.

Иерархия потребностей А. Маслоу. Место потребности в общении в иерархии мотивов.

Психологические основы публичного выступления.

Самостоятельная работа. Транзактный анализ Э. Берна. Эго-состояния: дитя, родитель, взрослый. Иерархия потребностей А. Маслоу. Место потребности в общении в иерархии мотивов.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

Тема 9. Переговорный процесс как форма делового общения

Этапы деловых переговоров. Методы и тактики проведения деловых переговоров. Условия эффективности проведения деловых переговоров.

Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Практическое занятие. Виды психологического влияния. Методы психологической самозащиты в ситуациях варварства. Психологическое айкидо. Методы противостояния манипулированию.

Самостоятельная работа. Мягкий и жесткий стиль ведения переговоров.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При реализации программы дисциплины используется лекционное и практическое занятия.

Общими целями занятий являются:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработка при решении поставленных задач профессионально значимых качеств: самостоятельности, ответственности, точности, творческой инициативы.

Целями лекции являются:

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

В ходе практического занятия обеспечивается процесс активного взаимодействия обучающихся с преподавателем; приобретаются практические навыки и умения. Цель практического занятия: углубить и закрепить знания, полученные на лекции; формирование навыков использования знаний для решения практических задач; выполнение тестовых заданий по проверке полученных знаний и умений.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях, выработку навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим занятиям.

6. Оценочные материалы по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, проводится в соответствии с содержанием дисциплины по видам занятий в форме опроса, докладов, тестирования.

Промежуточная аттестация обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, проводится в форме зачета.

6.1. Примерные оценочные материалы:

6.1.1. Текущего контроля

Типовые вопросы для опроса:

1. В чем заключаются правила деловой переписки?
2. Перечислите основные факторы, оказывающие влияние на восприятие?

3. Какие существуют виды коммуникации?

Типовые темы для докладов:

1. Вербальные и невербальные средства общения.
2. Паралингвистические особенности невербального общения.
3. Причины конфликтов с позиций транзактного анализа Э. Берна.

Типовые задания для тестирования:

1. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:
 - а. сознательности
 - б. постепенности
 - в. терпимости
2. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:
 - а. размышлений
 - б. взаимодействия
 - в. сопереживания
3. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а. ответными реакциями собеседников
 - б. общением в пределах видимости
 - в. непосредственным речевым контактом

6.1.2. Промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов, выносимых на зачет

1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений.
2. Виды и функции общения.
3. Структура и средства общения.
4. Формы делового общения.
5. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения восприятия.
6. Кодекс этики служебного поведения.
7. Имидж. Оформление внешности в деловом общении.
8. Этикет приветствия и представления.
9. Оформление служебного кабинета как часть имиджа.
10. Культура телефонного общения.
11. Правила деловой переписки.
12. Этикет преподнесения подарков и комплиментов в деловом общении.
13. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Организация совместной деятельности.
14. Факторы, повышающие и понижающие эмоциональное напряжение в деловом взаимодействии.
15. Методы эмоциональной саморегуляции.
16. Психологический контакт: индикаторы его наличия и отсутствия.
17. Психологические методы формирования личностного контакта.
18. Эффективные и неэффективные стратегии поведения в установлении делового контакта.
19. Основные элементы коммуникации.
20. Коммуникативные барьеры.

21. Коммуникативные способности.
22. Вербальные и невербальные средства общения.
23. Виды, правила и техники слушания.
24. Кинесические особенности невербального общения.
25. Проксемические особенности невербального общения.
26. Визуальный контакт — его значение во взаимодействии
27. Паралингвистические особенности невербального общения.
28. Сущность и виды диалогического взаимодействия.
29. Индивидуальные особенности участников общения.
30. Слушание как психологический прием.
31. Психологические приемы убеждения в споре. Техника и тактика аргументирования.
32. Инициатива в диалоге. Приемы перехвата и передачи инициативы.
33. Сущность и виды конфликтов.
34. Динамика развития конфликта.
35. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
36. Медиация в ситуациях конфликта.
37. Причины конфликтов с позиций транзактного анализа Э. Берна.
38. Причины конфликтов с позиций иерархии потребностей в концепции А. Маслоу.
39. Этапы деловых переговоров.
40. Методы и тактики проведения деловых переговоров.
41. Условия эффективности проведения деловых переговоров.
42. Виды психологического влияния.
43. Методы психологической самозащиты в ситуациях открытого давления.
44. Методы противостояния манипулированию.
45. Подготовка к выступлению перед аудиторией.
46. Методы привлечения и удержания внимания аудитории.
47. Риторические приемы в публичном выступлении.

6.2. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Система оценивания включает:

Форма контроля	Показатели оценивания	Критерии выставления оценок	Шкала оценивания
зачет	правильность и полнота ответа	дан правильный, полный ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; могут быть допущены недочеты, исправленные самостоятельно в процессе ответа; дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки,	зачтено

		причинно-следственные связи; могут быть допущены недочеты, исправленные с помощью преподавателя; дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы.	
		ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения; дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответа на вопрос.	не зачтено

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- Microsoft Windows 7 Professional – ПО-BE8-834 [Лицензионное];
- Microsoft Office Standard 2010 – ПО-413-406 [Лицензионное];
- 7-Zip – ПО-F33-948 [Свободно распространяемое];
- Adobe Acrobat Reader – ПО-F63-948 [Свободно распространяемое];
- Google Chrome – ПО-F2C-926 [Свободно распространяемое];
- МойОфис Образование – ПО-41В-124 [Свободно распространяемое - Отечественное].

7.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационная справочная система — Сервер органов государственной власти Российской Федерации <http://россия.рф/> (свободный доступ); профессиональные базы данных — Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru> (свободный доступ); система официального опубликования правовых актов в электронном виде <http://publication.pravo.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Совершенствование государственного управления» <https://ar.gov.ru> (свободный доступ); электронная библиотека университета <http://elib.igps.ru> (авторизованный доступ); электронно-библиотечная система «ЭБС IPR BOOKS» <http://www.iprbookshop.ru> (авторизованный доступ).

7.3. Литература

Основная литература:

1. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений [Электронный ресурс]: учебник / Р.А.

Абдурахманов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — 978-5-4486-0173-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72456.html>

2. Титова, Л. Г. Технологии делового общения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-01347-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81696.html>

Дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>

2. Деревянкин Е.В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.В. Деревянкин. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 48 с. — 978-5-7996-1454-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

7.4. Материально-техническое обеспечение

Для проведения и обеспечения занятий используются помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя, маркерная доска, мультимедийный проектор, проекционный экран, посадочные места обучающихся.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

Автор: Иванова Т.В.