

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Бакалавриат по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
направленность (профиль) «Материально-техническое обеспечение»**

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины:

– формирование у обучающихся теоретических знаний и практических умений в области современных коммуникативных технологий, методов эффективного социального взаимодействия и реализации своей роли в команде при межличностном и групповом деловом общении.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

Задачи дисциплины:

- формирование знаний о современных коммуникативных технологиях, особенностях и специфике процесса общения, о взаимодействии в конфликте, об особенностях внутригруппового общения и командных ролях и умений применять эти знания для эффективной коммуникации;

- формирование способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;

- формирование умений, связанных со способностью осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Организует работу в команде, ставит цели командной работы УК-3.1	Знает
	Основные приемы и нормы социального взаимодействия УК-3.1.РО-1 Основные понятия и методы деловых коммуникаций, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии УК-3.1.РО-2
	Умеет

	<p>Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе УК-3.1.РО-3</p> <p>Применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды УК-3.1.РО-4</p>
<p>Вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели на основе задач и методов их решения УК-3.2</p>	Знает
	<p>Методы реализации своей роли в команде, используя вербальные и невербальные средства УК-3.2.РО-1</p> <p>Психологические, социальные и культурные основы управленческого взаимодействия УК-3.2.РО-2</p>
	Умеет
	<p>Применять методы и приемы социального взаимодействия и работы в команде УК-3.2.РО-4</p>
<p>Использует коммуникативные технологии включая современные, для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1</p>	Знает
	<p>Принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке УК-4.1.РО-1</p> <p>Правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации УК-4.1.РО-2</p>
	Умеет
	<p>Осуществлять деловую коммуникацию на русском языке в устной и письменной форме УК-4.1.РО-3</p>
<p>Общается на родном языке в сфере профессиональной деятельности и в научной среде в письменной и устной форме УК-4.2</p>	Знает
	<p>Методы и навыки делового общения на русском языке УК-4.2.РО-1</p> <p>Методику составления суждения в межличностном деловом общении на русском языке УК-4.2.РО-2</p>
	Умеет
	<p>Выступать с научными докладами и презентациями, представляет научные результаты на конференциях и симпозиумах: участвует в научных дискуссиях и дебатах УК-4.2.РО-3</p> <p>Демонстрировать владение научным речевым этикетом, основами риторики, навыками написания научных статей УК-4.2.РО-4</p>
<p>Использует основные этапы и виды коммуникаций; структуру процесса коммуникации; функции и принципы</p>	Знает
	<p>Правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной сфере;</p>

общения; основные законы психологии; принципы развития и закономерности функционирования организации ОПК-7.1	специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования ОПК-7.1.РО-2
	Умеет
	Применять методы установления контакта, использовать эффективную стратегию взаимодействия ОПК-7.1.РО-3
Применяет умения устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения ОПК-7.2	Знает
	Приёмы общения и контролирования коммуникации; методы налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации ОПК-7.2.РО-1 Современные технологии влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации ОПК-7.2.РО-2
	Умеет
	Выявлять слабые и сильные стороны сотрудников; выражать мысли; эффективно слышать и слушать партнера ОПК-7.2.РО-4

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль Материально-техническое обеспечение.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

4.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам и формам обучения

для очной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость		
	з.е.	час.	по семестрам
			6
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72	72
Контактная работа, в том числе:		36	36
Аудиторные занятия		36	36
Лекции (Л)		18	18
Практические занятия (ПЗ)		18	18
Самостоятельная работа (СР)		36	36
в том числе:			
Зачет		+	+

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

для очной формы обучения

№ п/п	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. Правила и закономерности деловой коммуникации	9	2	2		5
2	Социальная перцепция в деловом общении.	8	2	2		4
3	Межличностное взаимодействие в деловом общении. Особенности групповой работы.	8	2	2		4
4	Коммуникативная компетентность в деловом общении. Современные коммуникативные технологии	9	2	2		5
5	Невербальные средства делового общения	8	2	2		4
6	Вербальные средства делового общения. Особенности публичного выступления	10	4	2		4
7	Деловые коммуникации в условиях конфликта	9	2	2		5
8	Переговорный процесс как форма делового общения	11	2	4		5
	Зачет				+	
	Итого	72	18	18		36

4.3 Тематический план для обучающихся: очной формы обучения

Тема 1. Структура делового общения. Правила и закономерности деловой коммуникации

Лекция. Общение как реализация общественных и межличностных отношений. Значение общения 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. Разрыв отношений. Структура общения.

Практическое занятие. Электронные коммуникации в общении на современном этапе. Формы делового общения. Правила и закономерности деловой коммуникации. Формы делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций).

Самостоятельная работа. Правила и закономерности деловой коммуникации. Теория взаимоотношений и межличностных потребностей.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 2. Социальная перцепция в деловом общении

Лекция. Социальная перцепция. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения восприятия. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны». Содержание и значение процесса стереотипизации.

Практическое занятие. Кодекс этики служебного поведения. Имидж. Оформление внешности в деловом общении. Этикет приветствия и представления. Культура телефонного общения. Правила деловой переписки.

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. Особенности групповой работы.

Лекция. Изучить типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Организация совместной деятельности. Факторы, повышающие и понижающие эмоциональное напряжение в деловом взаимодействии. Манипулятивные приемы в общении.

Психологический контакт: индикаторы его наличия и отсутствия. Психологические методы формирования личностного контакта. Эффективные и неэффективные стратегии поведения в установлении делового контакта.

Практическое занятие. Особенности групповой работы: динамика группы, командообразование, групповые эффекты.

Самостоятельная работа.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении. Современные коммуникативные технологии

Лекция. Коммуникативный компонент общения. Коммуникативная компетентность. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные способности. Вербальные и невербальные средства общения. Виды, правила и техники слушания.

Барьеры в общении. Приемы преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия. Современные коммуникативные технологии.

Практическое занятие. Коммуникативная компетентность в деловом общении. Развитие коммуникативной компетентности.

Самостоятельная работа. Изучить содержание и значение процесса стереотипизации.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 5. Невербальные средства делового общения

Лекция. Кинесические, проксемические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Визуальный контакт. Экстралингвистические 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.

Практическое занятие. Невербальные средства: мимика, жесты, поза.

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

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 6. Вербальные средства делового общения. Особенности публичного выступления.

Лекция. Сущность и виды диалогического взаимодействия. Индивидуальные особенности участников общения. Психологические приемы убеждения в споре. Техника и тактика аргументирования. Особенности публичного выступления: виды, структура выступления

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

Практическое занятие. Особенности публичного выступления: виды, структура выступления, риторические приемы привлечения и удержания внимания аудитории. Особенности выступления с научными докладами и презентациями, на конференциях и симпозиумах и т.п.

Самостоятельная работа. Подготовка публичного выступления.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 7. Деловые коммуникации в условиях конфликта

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

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

Практическое занятие. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Анализ конфликта. Эскалация конфликта.

Самостоятельная работа. Профилактика и разрешение конфликтов в воинском коллективе.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 8. Переговорный процесс как форма делового общения

Лекция. 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 психологической агрессии. 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 используются лекционные и практические 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 человека человеком?
3. Какие существуют виды коммуникации?
4. Какие характеристики у деструктивного конфликта?
5. Чем деструктивный конфликт отличается от конструктивного (продуктивного)?
6. Какие правила публичного выступления вам известны?

Типовые темы для докладов:

1. Вербальные и невербальные средства общения.
2. Паралингвистические особенности невербального общения.
3. Причины конфликтов с позиций транзактного анализа Э. Берна.
4. Эффективные стратегии поведения в конфликте.
5. Приемы убеждающей коммуникации.
6. Формы делового общения (деловые совещания, беседы, переговоры, дискуссии, презентации, «круглые столы», пресс-конференции»).

Типовые задания для тестирования:

1. Стратегия, при которой максимально удовлетворяются интересы обеих сторон, получила название:
 - а) соперничество
 - б) сотрудничество
 - в) компромисс
 - г) приспособление
2. Стратегия, при которой конфликт не разрешается, получила название:
 - а) соперничество
 - б) сотрудничество
 - в) компромисс
 - г) приспособление
3. Выберите верные утверждения:
 - а) деструктивный конфликт помогает эффективно разрешить проблему
 - б) существуют внутриличностные конфликты
 - в) конфликт – естественное проявление жизни человека
 - г) стоит прилагать все силы для избегания конфликтов.

6.1.2. Промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов, выносимых на зачет

- 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.
48. Формы делового общения (деловые совещания, беседы, переговоры, дискуссии, презентации, «круглые столы», пресс-конференции).
49. Особенности групповой работы.
50. Особенности выступления с научными докладами и презентациями, на конференциях и симпозиумах и т.п.

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, 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.	зачтено
		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-ВЕ8-834 [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-F2С-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 : учебник / Р. А. Абдурахманов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — ISBN 978-5-4486-0173-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72456.html>
- 2.** Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

Дополнительная литература:

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>
2. Понкратова Т.А. Деловое общение : учебное пособие / Понкратова Т.А., Секлецова О.В., Кузнецова О.С.. — Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 142 с. — ISBN 978-5-89289-834-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61263.html>

7.4. Материально-техническое обеспечение

Для проведения и обеспечения занятий используются помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя, мультимедийный проектор, 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: кандидат психологических наук Тарадина Ю.М.