

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Горбунов Алексей Александрович

Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе

Дата подписания: 12.07.2024 13:02:08

Уникальный программный ключ:

286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Магистратура по направлению подготовки
20.04.01 Техносферная безопасность
направленность (профиль) «Эксперт в области охраны труда»**

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины:

– формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в применении современных коммуникативных технологий, в анализе и учете разнообразия культур для академического, профессионального, 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
ПК-13	Способность оценивать эффективность процедур подготовки работников по охране труда

Задачи дисциплины:

- формирование знаний о современных коммуникативных технологиях, особенностях и специфике процесса общения, о взаимодействии в конфликте и умений применять эти знания для академического и профессионального взаимодействия;

- формирование умений, связанных со способностью анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия, владеть приемами преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия.

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

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4.1. Знает: правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языке, коммуникативные технологии	Знает правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации на русском языке, коммуникативные технологии
УК-4.2. Умеет: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языке	Умеет применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском языке
УК-4.3. Владеет навыками: применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий, для академического и профессионального взаимодействия

ПК-13.2 Знает: принципы и правила установления и поддержания деловых контактов, отношений, коммуникации с руководителем, специалистами службы охраны труда и лицами, осуществляющими оперативное (линейное) руководство безопасностью и охраной труда работников	Знает принципы и правила установления и поддержания деловых контактов, отношений, коммуникации с руководителем, специалистами службы охраны труда и лицами, осуществляющими оперативное (линейное) руководство безопасностью и охраной труда работников
УК-13.2. Умеет: устанавливать и поддерживать деловые контакты, отношения, коммуникации с руководителем, специалистами службы охраны труда и лицами, осуществляющими оперативное (линейное) руководство безопасностью и охраной труда работников	Умеет устанавливать и поддерживать деловые контакты, отношения, коммуникации с субъектами профессиональной деятельности

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам профессиональной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 20.04.01 Техносферная безопасность, направленность (профиль) «Эксперт в области охраны труда».

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

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

для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	з.е.	час.	по курсам
			2
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	2	72	72
Контактная работа, в том числе:		6	6
Аудиторные занятия		6	6
Лекции (Л)			
Практические занятия (ПЗ)		6	6
Самостоятельная работа (СРС)		66	66
Зачет		+	+

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

для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	Практические	Лабораторные работы		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Структура делового общения. Правила и закономерности деловой коммуникации	10		2			8
2	Социальная перцепция в деловом общении.	8					8
3	Межличностное взаимодействие в деловом общении. Особенности межкультурного взаимодействия.	8					8
4	Коммуникативная компетентность в деловом общении	8					8
5	Невербальные средства делового общения	8					8
6	Вербальные средства делового общения. Современные коммуникативные технологии	8					8
7	Деловые коммуникации в условиях конфликта	8					8
8	Переговорный процесс как форма делового общения	14		4			10
	Зачет					+	
	Итого	72	2	4			66

4.3 Содержание дисциплины

заочной формы обучения

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

Практическое занятие. 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.

Электронные коммуникации в общении на современном этапе. Формы делового общения.

Правила и закономерности деловой коммуникации.

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

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

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.

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

Культура телефонного общения. Правила деловой переписки.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 3. Межличностное взаимодействие в деловом общении. Особенности межкультурного взаимодействия

Самостоятельная работа. Изучить 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.

Особенности межкультурного взаимодействия, факторы улучшающие и разрушающие контакт.

Субъективная подверженность стрессу в результате общения.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Самостоятельная работа. 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.

Коммуникативная компетентность в деловом общении.

Изучить содержание и значение процесса стереотипизации.

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 5. Невербальные средства делового общения

Самостоятельная работа. 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.

Ознакомиться с книгой А. Пиз «Язык телодвижений».

Рекомендуемая литература:

основная [1, 2];

дополнительная [1, 2].

Тема 6. Вербальные средства делового общения. Современные коммуникативные технологии

Самостоятельная работа. Сущность и виды диалогического взаимодействия. Современные коммуникативные технологии.

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

Самостоятельная работа. 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. Учет разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия и преодоления конфликтов.

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

Практические занятия. 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.

Виды психологического влияния. Методы психологической самозащиты в ситуациях психологической агрессии. Психологическое айкидо. Методы противостояния манипулированию.

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, в том числе контрольным работам.

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/контрольных работ/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?
4. Какие характеристики у деструктивного конфликта?
5. Чем деструктивный конфликт отличается от конструктивного (продуктивного)?

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.

Типовые задания для контрольной работы:

1. Профессиональная коммуникация в интернет-сообществах.
2. Социально-психологические характеристики коммуникации в Интернете.
3. Профессиональная самопрезентация в онлайн-среде.
4. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в Китае.
5. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в Японии.
6. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в Корее.
7. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в США.
8. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в

странах Южной Америки.

9. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в странах Ближнего Востока.

10. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в странах Скандинавии.

11. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в странах Западной Европы.

12. Социокультурные особенности профессиональной коммуникации в странах Восточной Европы.

13. Особенности педагогической коммуникации в высшей школе.

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

- 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, 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
Опроса/ контрольн ой работы	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 недочёты, исправленные самостоятельно в процессе ответа.	отлично
		дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные	хорошо

Форма контроля	Показатели оценивания	Критерии выставления оценок	Шкала оценивания
		признаки, причинно-следственные связи; могут быть допущены недочёты, исправленные с помощью преподавателя.	
		дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы.	удовлетворительно
		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.	неудовлетворительно
доклада	содержание, полнота и представление доклада	содержание заданной темы раскрыто в полном объёме с использованием компьютерных технологий (презентация); отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).	отлично
		содержание заданной темы раскрыто не в полном объёме с использованием компьютерных технологий (презентация); отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы).	хорошо
		содержание заданной темы раскрыто не в полном объёме без использования компьютерных технологий (презентация); структура доклада отражена не в полном объёме (основная часть, заключение).	удовлетворительно
		содержание заданной темы не раскрыто; не использованы компьютерные технологии (презентация); структура доклада не отражена.	неудовлетворительно
тестирования	процент правильных ответов	более 80%	отлично
		более 60% до 80%	хорошо
		более 40% до 60%	удовлетворительно
		40% и менее	неудовлетворительно

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

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

- Astra Linux Common Edition релиз Орел [ПО-25В-603] - Операционная система общего назначения "Astra Linux Common Edition" [Коммерческая (Full Package Product). Номер в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных - 4433];

- Яндекс Браузер для организаций (бесплатный функционал) [ПО-С52-373] - Браузер позволяет общаться с Голосовым помощником Алисой, фильтрует рекламу, защищает личные данные. [Бесплатная. Номер в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных - 3722];

- МойОфис Образование [ПО-41В-124] - Полный комплект редакторов текстовых документов и электронных таблиц, а также инструментарий для работы с графическими презентациями [Свободно распространяемое. Номер в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных - 4557].

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); справочная правовая система «КонсультантПлюс: Студент» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://student.consultant.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. Сидорова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие / Сидорова Е.В., Леонтьева Т.Б.. — Пермь: Березниковский филиал Пермского национального исследовательского политехнического университета, 2012. — 65 с. — ISBN 978-5-398-00905-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110524.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 магистратуры, 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: доцент кафедры педагогики и психологии экстремальных ситуаций, кандидат психологических наук Тарадина Ю.М.