

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Горбунов Алексей Александрович  
Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе  
Дата подписания: 04.08.2025 12:02:24  
Уникальный программный ключ:  
286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

**ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Магистратура по направлению подготовки  
40.04.01 Юриспруденция  
направленность (профиль) «Дознание по делам о пожарах»**

## 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
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

### 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	Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий, для академического и профессионального взаимодействия

взаимодействия	
УК-5.1. Знает: особенности анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знает особенности анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
УК-5.2. Умеет: анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
УК-5.3. Владеет: навыками анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия, приемами преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия	Владеет навыками анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия, приемами преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия

### 3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 40.04.01 Юриспруденция, направленность (профиль) «Дознание по делам о пожарах».

### 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	
			1	2
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Лекции		2	2	
Практические занятия		6	2	4
Лабораторные работы				
Консультации перед экзаменом				
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>64</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Курсовая работа (проект)</b>				
<b>Зачёт</b>		+		+

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	з.е.	час.	по курсам	
			1	2
Зачёт с оценкой				
Экзамен				

**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	Номер и наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий, в том числе практическая подготовка*			Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	Практические	Лабораторные работы		
<b>1 курс</b>							
1	Тема 1. Структура делового общения. Правила и закономерности деловой коммуникации	10	2				8
2	Тема 2. Социальная перцепция в деловом общении.	8					8
3	Тема 3. Межличностное взаимодействие в деловом общении. Особенности межкультурного взаимодействия.	8					8
4	Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении	10		2			8
	Всего	36	2	2			32
<b>2 курс</b>							
5	Тема 5. Невербальные средства делового общения	8					8
6	Тема 6. Вербальные средства делового общения. Современные коммуникативные технологии	8					8

7	Тема 7. Деловые коммуникации в условиях конфликта	8					8
8	Тема 8. Переговорный процесс как форма делового общения	12		4			8
	Всего	36		4			32
	Зачет					+	
	<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>4</b>			<b>66</b>

\* практическая подготовка при реализации дисциплин организуется путем проведения практических, лабораторных работ, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью

\*\* где 2 часа – практическая подготовка

### 4.3 Содержание дисциплины: заочной 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.

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**

**Практическое занятие.** Коммуникативная компетентность в деловом общении. Изучить содержание и значение процесса стереотипизации.

**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.

### **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.

## **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?
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	дан правильный, полный ответ на	зачтено

	полнота ответа	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.	
		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:

1. Astra Linux Common Edition релиз Орел - операционная система общего назначения. Лицензия №217800111-ore-2.12-client-6196
2. Astra Linux Special Edition - операционная система общего назначения. Лицензия №217800111-alse-1.7-client-medium-x86\_64-0-14545
3. Astra Linux Special Edition - операционная система общего назначения. Лицензия №217800111-alse-1.7-client-medium-x86\_64-0-14544

### 7.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru/> (свободный доступ);
2. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>

(свободный доступ);

3. Система официального опубликования правовых актов в электронном виде <http://publication.pravo.gov.ru> (свободный доступ);

4. Электронная библиотека университета <http://elib.igps.ru> (авторизованный доступ);

5. Электронно-библиотечная система «ЭБС IPR BOOKS» <http://www.iprbookshop.ru> (авторизованный доступ).

6. Электронно-библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com> (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. Деловое общение : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Титова Л.Г.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71212.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.