

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ИВАНОВСКАЯ ПОЖАРНО-  
СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ  
СЛУЖБЫ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ  
ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И  
ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель начальника академии  
по учебной работе  
подполковник внутренней службы

\_\_\_\_\_ А.С. Федоринов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Направление подготовки  
20.04.01 Техносферная безопасность

Профиль  
«Пожарная безопасность»

Квалификация выпускника  
Магистр

Форма обучения  
очная, заочная

Год начала подготовки  
2022/2023

Иваново 2023

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 20.04.01 Техносферная безопасность, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 25 мая 2020 г. № 678 (далее – ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 20.04.01 Техносферная безопасность, профиль «Пожарная безопасность».

Программа рассмотрена на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций

Протокол №\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2023 г.

Программа одобрена на Ученом совете Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России и рекомендована в качестве рабочей программы

Протокол №\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2023 г.

Программу разработали:

Профессор кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций,  
доктор культурологи, профессор

Ж.Л. Океанская

Старший преподаватель кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций,  
кандидат филологических наук

Ю.В. Шмелева

Эксперты:

Заведующий кафедрой культурологии и изобразительного искусства Шуйского филиала  
ФГБОУ ВО «Ивановский государственный университет»,  
доктор филологических наук, профессор

В.П. Океанский

Ученый секретарь ученого совета  
Ивановской пожарно-спасательной академии  
ГПС МЧС России  
полковник внутренней службы,  
кандидат исторических наук

А.К. Кокурин

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>		<b>Стр.</b>
1.	Цели освоения дисциплины.....	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине и критерии оценки уровня выраженности компетенций, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	21
4.	Объем, структура и содержание дисциплины.....	22
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	29
6.	Образовательные технологии.....	31
7.	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	32
8.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	36
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	37

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Деловое общение» являются:

- овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших дисциплину «Деловое общение», являются:

- системы мер правового, организационного, экономического, социального и научно-технического характера, направленных на обеспечение пожарной безопасности, включая профилактику пожаров.

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся, освоившие дисциплину «Деловое общение»:

- педагогический.

Обучающийся, освоивший дисциплину «Деловое общение», в соответствии с типами задач профессиональной деятельности, на которые ориентирована дисциплина, готов решать следующие задачи профессиональной деятельности:

педагогический тип:

- проектирование образовательной деятельности с учетом требований работодателей;

- проектирование образовательных программ для разных категорий обучающихся.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ВЫРАЖЕННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины «Деловое общение» у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 20.04.01 Техносферная безопасность и квалификационными требованиями к специальной профессиональной подготовке выпускников образовательных организаций высшего образования МЧС России пожарно-технического профиля по направлению подготовки 20.04.01:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Коммуникация	УК – 4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК – 4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия. УК – 4.2 Составляет, переводит и редактирует различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.). УК – 4.3 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат. УК – 4.4 Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке.
Межкультурное взаимодействие	УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их

		использования при социальном и профессиональном взаимодействии. УК-5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
--	--	--

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
-	-

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Тип профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
Педагогический тип	ПК-17. Способен проектировать образовательную среду в соответствии с современными требованиями	ПК-17.1. Организует сотрудничество и взаимодействие участников образовательного процесса ПК-17.2. Применяет современные технологии для проектирования образовательной среды

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине и критерии оценки уровня выраженности компетенций представлены в карте компетенций по дисциплине «Деловое общение».

### Карта компетенций по дисциплине «Деловое общение»

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
УК-4- способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия							
УК-4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	Знать особенности создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка для установления профессиональных контактов для достижения целей совместной деятельности	Глубокие знания об особенностях создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка для установления профессиональных контактов для достижения целей совместной деятельности	Общие знания об особенностях создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка для установления профессиональных контактов для достижения целей совместной деятельности	Общее представление об особенностях создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка для установления профессиональных контактов для достижения целей совместной деятельности	Фрагментарные знания об особенностях создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка для установления профессиональных контактов для достижения целей совместной деятельности	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО
	Уметь анализировать устные и письменные тексты разных типов, определяя их тему, проблему, структуру, жанр, стилистическую	Умеет самостоятельно и целенаправленно анализировать устные и письменные тексты разных типов и	Умеет самостоятельно анализировать устные и письменные ориентированные тексты разных типов, определяя их тему, проблему, структуру, жанр, стилистическую	Умеет (при консультационной поддержке) анализировать устные и письменные профессионально ориентированные тексты разных типов, определяя их тему,	Частично освоенное умение анализировать профессионально ориентированные устные и письменные тексты разных типов, определяя их тему, проблему, структуру, жанр, стилистическую принадлежность, целевую аудиторию		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	принадлежность, целевую аудиторию	содержания, определяя их тему, проблему, структуру, жанр, стилистическую принадлежность, целевую аудиторию	принадлежность, целевую аудиторию	проблему, структуру, жанр, стилистическую принадлежность, целевую аудиторию			
	Владеть навыками поиска и аналитической работы с профессионально ориентированными источниками разной стилиевой принадлежности для обмена информацией и выработки единой стратегии взаимодействия	Владение устойчивыми навыками поиска и аналитической работы с профессионально ориентированными источниками разной стилиевой принадлежности для обмена информацией и выработки единой стратегии взаимодействия	Владение общими навыками поиска и аналитической работы с профессионально ориентированными источниками разной стилиевой принадлежности для обмена информацией и выработки единой стратегии взаимодействия	Владение первоначальными навыками поиска и аналитической работы с профессионально ориентированными источниками разной стилиевой принадлежности для обмена информацией и выработки единой стратегии взаимодействия	Фрагментарное применение первоначальных навыков поиска и аналитической работы с профессионально ориентированными источниками разной стилиевой принадлежности для обмена информацией и выработки единой стратегии взаимодействия		
УК-4.2 Составляет, переводит и редактирует различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.)	Знать основные требования к составлению различных академических текстов на русском языке;	Глубокие знания об основных требованиях к составлению различных академических текстов на русском языке	Общие знания об основных требованиях к составлению различных академических текстов на русском языке	Общее представление об основных требованиях к составлению различных академических текстов на русском языке	Фрагментарные знания об основных требованиях к составлению различных академических текстов на русском языке	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО



Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	Уметь создавать развернутые академические тексты с учетом требований к их внешней и внутренней формам и привлечением широкого спектра типизированных речевых высказываний	Умеет самостоятельно и целенаправленно создавать развернутые академические тексты с учетом требований к их внешней и внутренней формам и привлечением широкого спектра типизированных речевых высказываний	Умеет самостоятельно создавать академические тексты с учетом требований к их внешней и внутренней формам и привлечением простых типизированных речевых высказываний	Умеет (при консультационной поддержке) создавать академические тексты небольшого объема с учетом требований к их внешней и внутренней формам и привлечением простых типизированных речевых высказываний	Частично освоенное умение академические тексты небольшого объема с учетом требований к их внешней и внутренней формам и привлечением простых типизированных речевых высказываний		
	Владеть навыками создания собственных структурированных и логически продуманных текстов с целью передачи основного содержания текста-источника в зависимости от коммуникативной установки в ситуациях профессионального	Владение устойчивыми навыками создания собственных структурированных и логически продуманных текстов с целью передачи основного содержания текста-источника в зависимости от коммуникативной	Владение общими навыками создания собственных структурированных и логически продуманных текстов с целью передачи основного содержания текста-источника в зависимости от коммуникативной установки в ситуациях профессионального общения	Владение первоначальными навыками создания собственных структурированных и логически продуманных текстов с целью передачи основного содержания текста-источника в зависимости от коммуникативной установки в ситуациях профессионального общения	Фрагментарное применение первоначальных навыков создания собственных структурированных и логически продуманных текстов с целью передачи основного содержания текста-источника в зависимости от коммуникативной установки в ситуациях профессионального общения		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	общения	й установки в ситуациях профессионального общения					
УК-4.3 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат	Знать особенности создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	Глубокие знания об особенностях создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	Общие знания об особенностях создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	Общее представление об особенностях создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	Фрагментарные знания об особенностях создания текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО
	Уметь создавать устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами	Умеет самостоятельно создавать сложные устные и письменные тексты различных типов и	Умеет самостоятельно создавать устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского	Умеет (при консультационной поддержке) создавать устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в	Частично освоенное умение создавать устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка при допущении грубых отступлений		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	стилистической направленности в полном соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	литературного языка жизни, однако допускает негрубые отступления от языковых норм с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	соответствии с нормами современного русского литературного языка жизни, однако допускает негрубые отступления от языковых норм с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	от языковых норм с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	Владеть навыками создания устных и письменных текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	Владение устойчивыми навыками создания устных и письменных текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	Владение общими навыками создания устных и письменных текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	Владение первоначальными навыками создания устных и письменных текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня	Фрагментарное применение первоначальных навыков создания устных и письменных текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью презентации результатов академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного уровня		
УК 4.4 Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке	Знать правила подготовки устных и письменных сообщений для академических и профессиональных дискуссий и требования к ним	Глубокие знания правил подготовки устных и письменных сообщений для академических и профессиональных дискуссий и	Общие знания основных правил подготовки устных и письменных сообщений для академических и профессиональных дискуссий и требований к ним	Общее представление об особенностях создания устных и письменных сообщений для академических и профессиональных дискуссий и требований к ним	Фрагментарные знания об особенностях создания текстов устных и письменных сообщений для академических и профессиональных дискуссий и требований к ним	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
		требований к ним					
	Уметь создавать устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью отстаивания своих позиций и идей в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	Умеет самостоятельно создавать сложные устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в полном соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью отстаивания своих позиций и идей в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	Умеет самостоятельно создавать устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка жизни, однако допускает негрубые отступления от языковых норм	Умеет (при консультационной поддержке) создавать устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка жизни, однако допускает негрубые отступления от языковых норм	Частично освоенное умение создавать устные и письменные тексты различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка при допущении грубых отступлений от языковых норм		
	Владеть навыками создания устных и письменных текстов различных типов и стилистической	Владение устойчивыми навыками создания устных и письменных	Владение общими навыками создания устных и письменных текстов различных типов и стилистической	Владение первоначальными навыками создания устных и письменных текстов различных	Фрагментарное применение первоначальных навыков создания устных и письменных текстов различных типов и стилистической направленности		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью отстаивания своих позиций и идей в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	текстов различных типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью отстаивания своих позиций и идей в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью отстаивания своих позиций и идей в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	типов и стилистической направленности в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью отстаивания своих позиций и идей в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ	в соответствии с нормами современного русского литературного языка с целью отстаивания своих позиций и идей в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ		
УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия							
УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	Знать классификации видов и иерархий ценностей (материальные ценности, духовные ценности, социальные ценности, терминальные и инструментальные ценности); знает	Глубокие знания о классификации видов и иерархий ценностей (материальные ценности, духовные ценности, социальные ценности, терминальные и инструментальные	Знает на базовом уровне классификации видов и иерархий ценностей (материальные ценности, духовные ценности, социальные ценности, терминальные и инструментальные ценности); знает основные идеологические системы (либерализм,	Знает на базовом уровне классификации видов и иерархий ценностей (материальные ценности, духовные ценности, социальные ценности, терминальные и инструментальные ценности); знает основные	Фрагментарное представление о классификации видов и иерархий ценностей (материальные ценности, духовные ценности, социальные ценности, терминальные и инструментальные ценности); знает основные идеологические системы (либерализм, консерватизм, социализм, фашизм, национализм, анархизм)	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	основные идеологические системы (либерализм, консерватизм, социализм, фашизм, национализм, анархизм)	е ценности); знает основные идеологические системы (либерализм, консерватизм, социализм, фашизм, национализм, анархизм)	консерватизм, социализм, фашизм, национализм, анархизм)	идеологические системы (либерализм, консерватизм, социализм, фашизм, национализм, анархизм)			
	Уметь применять законы логики для обоснования актуальности высших духовных ценностей при социальном и профессиональном взаимодействии, а также недопустимости возрождения деструктивных идеологий	Умеет самостоятельно и целенаправленно применять законы логики для обоснования актуальности высших духовных ценностей при социальном и профессиональном взаимодействии, а также недопустимости возрождения деструктивных идеологий	умеет самостоятельно оценивать применять законы логики для обоснования актуальности высших духовных ценностей при социальном и профессиональном взаимодействии, а также недопустимости возрождения деструктивных идеологий	умеет частично (при консультационной поддержке) применять законы логики для обоснования актуальности высших духовных ценностей при социальном и профессиональном взаимодействии, а также недопустимости возрождения деструктивных идеологий	Частично освоенное умение применять законы логики для обоснования актуальности высших духовных ценностей при социальном и профессиональном взаимодействии, а также недопустимости возрождения деструктивных идеологий		
	Владеть навыками эффективной аргументации при анализе и	Владение устойчивыми навыками эффективной	Владеет (при консультационной поддержке) эффективной аргументации при	Владеет частичными навыками применения эффективной аргументации при	Фрагментарное владение навыками эффективной аргументации при анализе и актуализации важнейших		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	актуализации важнейших идеологических и ценностных систем при социальном и профессиональном взаимодействии	аргументации при анализе и актуализации важнейших идеологических и ценностных систем при социальном и профессиональном взаимодействии	анализе и актуализации важнейших идеологических и ценностных систем при социальном и профессиональном взаимодействии	анализе и актуализации важнейших идеологических и ценностных систем при социальном и профессиональном взаимодействии	идеологических и ценностных систем при социальном и профессиональном взаимодействии		
УК-5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	Знать основные формы освоения человеком действительности (наука, религия, искусство, миф), их базовые ценности.	Глубокие знания об основных формах освоения человеком действительности и (наука, религия, искусство, миф), их базовые ценности.	Знает на базовом уровне формы освоения человеком действительности (наука, религия, искусство, миф), их базовые ценности.	Знает на базовом уровне формы освоения человеком действительности (наука, религия, искусство, миф), их базовые ценности.	Фрагментарное представление об основных формах освоения человеком действительности (наука, религия, искусство, миф), их базовые ценности.	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО
	Уметь применять общенаучные методы (анализ, синтез, сравнение, абстрагирование, индукцию, дедукцию) для выстраивания эффективного социального и профессионального взаимодействия	Умеет самостоятельно и целенаправленно применять общенаучные методы (анализ, синтез, сравнение, абстрагирование, индукцию, дедукцию) для выстраивания	умеет самостоятельно применять общенаучные методы (анализ, синтез, сравнение, абстрагирование, индукцию, дедукцию) для выстраивания эффективного социального и профессионального взаимодействия представителей других	умеет частично (при консультационной поддержке) применять общенаучные методы (анализ, синтез, сравнение, абстрагирование, индукцию, дедукцию) для выстраивания эффективного социального и профессионального	Частично освоенное умение применять общенаучные методы (анализ, синтез, сравнение, абстрагирование, индукцию, дедукцию) для выстраивания эффективного социального и профессионального взаимодействия представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп		



Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	эффективного социального и профессионального взаимодействия представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	этносов и конфессий, различных социальных групп	взаимодействия представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп			
	Владеть навыками делового общения с представителями других этносов и конфессий, различных социальных групп;	Владение устойчивыми навыками делового общения с представителями других этносов и конфессий, различных социальных групп;	Владеет (при консультационной поддержке) делового общения с представителями других этносов и конфессий, различных социальных групп;	Владеет частичными навыками применения делового общения с представителями других этносов и конфессий, различных социальных групп;	Фрагментарное владение навыками делового общения с представителями других этносов и конфессий, различных социальных групп;		
УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знать основные элементы дискриминационных традиций, правил, идей, практик.	Глубокие знания об основных элементах дискриминационных традиций, правил, идей, практик.	Знает на базовом уровне основные элементы дискриминационных традиций, правил, идей, практик.	Знает на базовом уровне основные элементы дискриминационных традиций, правил, идей, практик.	Фрагментарное представление об основных элементах дискриминационных традиций, правил, идей, практик.	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО
	Уметь применять законы логики, нормативно-правовые акты,	Умеет самостоятельно и целенаправленно применять	умеет самостоятельно оценивать применять законы логики, нормативно-правовые	умеет частично (при консультационной поддержке) применять законы логики,	Частично освоенное умение применять законы логики, нормативно-правовые акты, статьи Конституции России для		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
	статьи Конституции России для определения возможных элементов дискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	законы логики, нормативно-правовые акты, статьи Конституции России для определения возможных элементов дискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	акты, статьи Конституции России для определения возможных элементов дискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	нормативно-правовые акты, статьи Конституции России для определения возможных элементов дискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	определения возможных элементов дискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач		
	Владеть навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Владение устойчивыми навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Владеет (при консультационной поддержке) создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Владеет частичными навыками применения создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Фрагментарное владение навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач		
ПК-17. Способен проектировать образовательную среду в соответствии с современными требованиями							
ПК-17.1. Организует сотрудничество и взаимодействие участников образовательного процесса	Знать принципы эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	Глубокие знания о принципах эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	Знает на базовом уровне принципы эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	Знает на базовом уровне принципы эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	Фрагментарное представление о принципах эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
		процесса		процесса			
	Уметь применять принципы эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса для проектирования образовательной среды в соответствии с современными требованиями	Умеет самостоятельно и целенаправленно применять принципы эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса для проектирования образовательной среды в соответствии с современными требованиями	умеет самостоятельно применять принципы эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса для проектирования образовательной среды в соответствии с современными требованиями	умеет частично (при консультационной поддержке) применять принципы эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса для проектирования образовательной среды в соответствии с современными требованиями	Частично освоенное умение применять принципы эффективного сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса для проектирования образовательной среды в соответствии с современными требованиями		
	Владеть навыками организации сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	Владение устойчивыми навыками организации сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	Владеет (при консультационной поддержке) организации сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	Владеет частичными навыками применения организации сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса	Фрагментарное владение навыками организации сотрудничества и взаимодействия участников образовательного процесса		
ПК-17.2. Применяет современные технологии для проектирования образовательной среды	Знать современные технологии для проектирования образовательной среды	Глубокие знания о современных технологиях для проектирования образовательной	Знает на базовом уровне современные технологии для проектирования образовательной среды	Знает на базовом уровне современные технологии для проектирования	Фрагментарное представление современные технологии для проектирования образовательной среды	ДЗ	УО ПО ТЗ, КТ, КО

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
		среды		образовательной среды			
	Уметь применять современные технологии для проектирования образовательной среды	Умеет самостоятельно и целенаправленно применять современные технологии для проектирования образовательной среды	Умеет самостоятельно оценивать применять современные технологии для проектирования образовательной среды	Умеет частично (при консультационной поддержке) применять современные технологии для проектирования образовательной среды	Частично освоенное умение применять современные технологии для проектирования образовательной среды		
	Владеть навыками отбора наиболее эффективных современных технологий для проектирования образовательной среды	Владение устойчивыми навыками отбора наиболее эффективных современных технологий для проектирования образовательной среды	Владеет (при консультационной поддержке) отбора наиболее эффективных современных технологий для проектирования образовательной среды	Владеет частичными навыками применения отбора наиболее эффективных современных технологий для проектирования образовательной среды	Фрагментарное владение навыками отбора наиболее эффективных современных технологий для проектирования образовательной среды		

Вид аттестации: ДЗ – дифференцированный зачет, Э – экзамен.

Оценочные средства: КО – комбинированный ответ, ПО – письменный ответ, УО – устный ответ, КТ – компьютерное тестирование, ТЗ – тестовые задания, КП – курсовой проект, КР – курсовая работа, К.р. – контрольная работа

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловое общение» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока дисциплин Б1 образовательной программы по направлению подготовки 20.04.01 Техносферная безопасность, профиль «Пожарная безопасность».

Успешное освоение данной дисциплины основывается на изучении предшествующих дисциплин (см. таблицу), а полученные в ходе изучения дисциплины знания и умения способствуют готовности обучающихся к освоению последующих дисциплин (см. таблицу).

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций:

№ п/п	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
<i>Универсальные компетенции</i>			
1	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций; Риторика; Научно-исследовательская работа (учебная)	Научно-исследовательская работа (производственная), Информационные технологии в сфере безопасности; Государственный экзамен
2	УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Проектирование образовательного процесса профессионального образования Риторика	Научно-исследовательская работа (производственная), Государственный экзамен
<i>Профессиональные компетенции</i>			
3	ПК-17 Способен проектировать образовательную среду в соответствии с современными требованиями	Управление проектами; Проектирование образовательного процесса профессионального образования; Риторика	Педагогическая (производственная) практика, Государственный экзамен

#### 4. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

##### 4.1. Примерный тематический план

№ п/ п	Раздел дисциплины, тема	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)							
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия (из них практ. подготовка)	Семинарские занятия (из них практ. подготовка)	Лабораторные занятия (из них практ. подготовка)	КСР	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
1	Тема 1	2	12	2		2			8	
2	Тема 2	2	12	2		2 (1)			8	
3	Тема 3	2	12			4			8	
4	Тема 4	2	12			4			8	
5	Тема 5	2	12			4 (2)			8	
6	Тема 6	2	12	2		2 (2)			8	
7	Тема 7	2	12			4 (2)			8	
8	Тема 8	2	12			4 (2)			8	
9	Зачет	2	12						8	4
10	Итого за 2 семестр	2	108	6		26 (9)			72	4
11	<b>Итого по дисциплине:</b>	2	108	6		26 (9)			72	4

Тематический план по заочной форме обучения представлен в УМК по дисциплине.

##### 4.2. Содержание дисциплины

###### Тема 1. Основные характеристики делового общения.

Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в

условиях кризиса: семиотический, коммуникативный, когнитивный. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

## **Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации.**

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Приемы эффективного вербального общения. Техника активного слушания. Типы вопросов. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования. Дискуссия. Полемика. Спор. Приемы и правила корректного ведения спора. Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Регламент. Критика и ее этические аспекты. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики. Методы рационального реагирования на критику, снижения ее «болевого порога». Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения. Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности. Просодические, экстралингвистические и такесические средства общения. Методика прочтения экспрессивных состояний. Пространственные факторы общения. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах. Приемы эффективного невербального общения.

## **Тема 3. Структура делового общения.**

Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. Мозговой штурм. Круглый стол. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.

#### **Тема 4. Личность в деловом общении.**

Психологическая структура личности и практика делового общения. Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. Психология и труд. Экономическая, правовая, профессиональная психология. Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении. Макро- и микросреда в деловом общении. Архетипы и совесть как регулятор поведения личности. Социальные стереотипы и приемы их преодоления. Личность. Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений. Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения. Психологические типы: концепции в современной психологии. Национально-психологические типы. Соционические типы. Психологическая совместимость и ее механизмы. Новые подходы к определению психологической совместимости.

#### **Тема 5. Деловые переговоры.**

Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков. Принципы и приемы посредничества. Критерии эффективности переговорных и посреднических технологий. Способы оценки и приемы оптимизации достигнутых в процессе переговоров соглашений. Установление контакта. Ориентация. Эмпатия, идентификация, рефлексия как механизмы познания партнеров по общению. Выход из контакта. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению деловых переговоров. Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых собеседников. Методы ведения переговоров. Уловки в спорах и их нейтрализация.

#### **Тема 6. Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении.**

Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины и поводы конфликтов. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Трудный руководитель: личностные и стилевые характеристики. Этика взаимоотношений с



«трудным руководителем». Стрессы. Сущность и виды стрессов. Факторы стрессового риска в служебных отношениях. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизация их последствий.

### **Тема 7. Этика делового общения и этикет в деловом общении.**

Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора. Этикетные нормы и правила деловой переписки. Типы деловых писем и их оформление. Информация, передаваемая только в письменном виде. Отдельные случаи передачи сообщений только от руки. Составление письма-отказа, служебной записки, искового заявления, жалобы. Этические нормы телефонного разговора: современные правила корректного делового общения по телефону. Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид. Модели поведения. Тактика общения. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния. Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Методы улучшения своей представленности.

### **Тема 8. Документационное обеспечение делового общения.**

Документирование управленческой деятельности. Перечень и характеристика типовых управленческих документов. Общие правила оформления документов. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль.

## **4.3. Лабораторный практикум**

Не предусмотрен учебным планом

## **4.4. Самостоятельная работа обучающихся**

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	Тема №1 Основные характеристики делового общения.	Изучение вопроса «Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы»	2
		Изучение вопроса «Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения» (подготовка к практическому занятию).	4
		Изучение вопроса «Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния» (подготовка к практическому занятию)	2

2	Тема №2 Вербальные и невербальные коммуникации.	Изучение вопроса «Язык, речь, сознание»	2
		Изучение вопроса «Психологические аспекты убеждения» (подготовка к практическому занятию)	1
		Изучение вопроса «Логические аспекты убеждения» (подготовка к практическому занятию)	1
		Изучение вопроса «Некорректные аргументы. Риторические приемы» (подготовка к практическому занятию)	1
		Изучение вопроса «Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики» (подготовка к практическому занятию)	1
		Проксемика о межличностных дистанциях и их границах	1
		Приемы эффективного невербального общения	1
3	Тема №3 Структура делового общения	Изучение вопроса «Стили и виды общения» (подготовка к практическому занятию)	4
		Изучение вопроса «Стратегии и тактики общения» (подготовка к практическому занятию).	2
		Изучение вопроса «Национально-психологические типы делового общения»	2
4	Тема №4 Личность в деловом общении	Изучение вопроса «Психологическая структура личности и практика делового общения».	2
		Изучение вопроса «Архетипы и совесть как регулятор поведения личности» (подготовка к практическому занятию).	2
		Изучение вопроса «Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений»	2
		Изучение вопроса «Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения» (подготовка к практическому занятию).	1
		Изучение вопроса «Психологические типы: концепции в современной психологии»	1
5	Тема №5 Деловые переговоры	Изучение вопроса «Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация» (подготовка к практическому занятию).	1
		Изучение вопроса «Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии» (подготовка к практическому занятию).	2
		Изучение вопроса «Принципы и приемы посредничества»	2
		Изучение вопроса «Типы деловых собеседников»	2
		Изучение вопроса «Методы ведения переговоров»	1

6	Тема №6 Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении.	Изучение вопроса Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления (подготовка к практическому занятию)	1
		Изучение вопроса «Природа конфликта»	2
		Изучение вопроса «Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.	2
		Изучение вопроса «Трудный руководитель: личностные и стилевые характеристики».	1
		Изучение вопроса «Сущность и виды стрессов» (подготовка к практическому занятию).	2
7	Тема № 7 Этика делового общения и этикет в деловом общении	Изучение вопроса «Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности».	2
		Изучение вопроса Корпоративная мораль и правила этики делового общения.	1
		Изучение вопроса Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора. Этикетные нормы и правила деловой переписки.	1
		Изучение вопроса Типы деловых писем и их оформление (подготовка к практическому занятию).	1
		Изучение вопроса Составление письма-отказа, служебной записки, искового заявления, жалобы (подготовка к практическому занятию).	1
		Изучение вопроса Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Методы улучшения своей представленности.	2
8	Тема № 8. Документационн ое обеспечение делового общения.	Изучение вопроса Перечень и характеристика типовых управленческих документов (подготовка к практическому занятию).	2
		Изучение вопроса Общие правила оформления документов.	2
		Изучение вопроса Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль (подготовка к практическому занятию).	4
		Подготовка к зачету	8
Итого:			72

#### 4.5. Примерная тематика контрольных работ

Не предусмотрено учебным планом.

#### 4.6. Примерная тематика рефератов

Не предусмотрено учебным планом.

**4.7 Примерная тематика расчетно-графических работ**

Не предусмотрено учебным планом.

**4.8 Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

Не предусмотрено учебным планом.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Порядок организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа обучающегося складывается из самостоятельной работы на аудиторных занятиях и подготовки к занятиям во внеаудиторное время. Для самоподготовки к каждому аудиторному занятию предусматривается проработка темы занятия по учебной литературе. При самостоятельной подготовке к занятиям обучающийся может получить необходимую ему консультацию у преподавателя. Консультирование обучающихся организовано на кафедре в соответствии с графиком проведения консультаций. На аудиторном занятии обучающиеся самостоятельно под контролем преподавателя выполняют индивидуальные задания в соответствии с учебными целями занятия.

### **5.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

#### **5.2.1 Перечень вопросов для самостоятельного изучения**

1. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.
2. Язык, речь, сознание.
3. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах. Приемы эффективного невербального общения
4. Психологическая структура личности и практика делового общения.
5. Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений.
6. Психологические типы: концепции в современной психологии.
7. Принципы и приемы посредничества.
8. Типы деловых собеседников.
9. Методы ведения переговоров.
10. Природа конфликта.
11. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
12. Трудный руководитель: личностные и стилевые характеристики.
13. Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности.
14. Корпоративная мораль и правила этики делового общения.
15. Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора. Этикетные нормы и правила деловой переписки.
16. Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Методы улучшения своей представленности.
17. Общие правила оформления документов.

### **5.2.2 Перечень литературы для самостоятельной работы**

#### **а) основная литература**

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловое общение и культура речи: учебник для вузов. – Ростов-на-Дону, 2012

2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: учебник для вузов. – Ростов-на-Дону, 2012

3. Стернин И.А. Деловое общение: Учебное пособие для студентов высш. учебных заведений. – М., 2012

#### **б) дополнительная литература**

4. Ершова С.Е., Крюкова Н.А. Искусство речи: Учебное пособие для обучающихся в высших учебных заведениях МЧС России пожарно-технического профиля по дисциплине «Русский язык и культура речи». Иваново, 2012.

5. Крюкова Н.А. Русский язык и культура речи – Иваново, 2010.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

С целью формирования и развития заявленных компетенций используются традиционные образовательные технологии и технологии интерактивного обучения.

В рамках традиционной образовательной технологии на занятиях используются следующие формы: практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, консультирование преподавателем. В ходе обучения с использованием данных технологий проводится контроль знаний (устный опрос, бланковое и компьютерное тестирование).

В рамках технологии интерактивного обучения на занятиях применяются следующие формы и методы:

- в рамках технологии обучения в сотрудничестве применяются решение ситуационных задач, работа в малых группах и группах переменного состава (совместная работа обучающихся в группе при выполнении групповых практических заданий);

- решение ситуационных задач.

В рамках информационной технологии на занятиях и в рамках самостоятельной работы обучающихся применяются работа с учебными материалами, размещенными на образовательном сервере академии, а также в сети Интернет и Интранет при подготовке практическим и лабораторным занятиям; компьютерному тестированию.

### Занятия, проводимые в интерактивной форме

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Тема занятия, форма и (или) метод проведения занятия	Трудоемкость (часы)
1	Тема №1 Основные характеристики делового общения.	Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Решение ситуационных задач.	2
2	Тема №2 Вербальные и невербальные коммуникации.	Некорректные аргументы. Риторические приемы (совместная работа обучающихся в группе при выполнении групповых практических заданий);	2
3	Тема №4 Личность в деловом общении	Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Решение ситуационных задач.	2
Итого			6

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующей этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы по дисциплине**

#### **7.1.1 Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (в форме дифференцированного зачета) по итогам освоения дисциплины «Деловое общение»**

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений. (УК-4, ПК-17)
2. Сущность общения. (УК-5)
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция). (УК-5)
4. Цели, содержание и средства общения. (УК-5)
5. Стили и виды общения. (УК-5)
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении. (УК-4, УК-5)
7. Коммуникативные барьеры в общении. (УК-4, УК-5)
8. Способы вербального воздействия. (УК-4, УК-5)
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения). (ПК-17)
10. Культура речи делового человека. (УК-4, ПК-17)
11. Манеры ведения разговора. (УК-4, ПК-17)
12. Понятие о невербальных средствах общения. (УК-4, ПК-17)
13. Цели и задачи невербального общения. (УК-4, ПК-17)
14. Природа конфликта и виды конфликтов. (УК-4, УК-5)
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. (УК-4, УК-5)
16. Психологические защитные механизмы личности. (УК-4, УК-5)
17. Виды и формы, этапы делового общения. (УК-4, ПК-17)
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров. (УК-4, УК-5, ПК-17)
19. Этические нормы делового общения. (УК-4, УК-5, ПК-17)
20. Этикет в деятельности делового человека. (УК-4, УК-5, ПК-17)
21. Критерии этического уровня деловых отношений. (УК-4, УК-5, ПК-17)
22. Невербальные коммуникации в структуре общения. (УК-4, ПК-17)
23. Правила поведения для конфликтногенных людей. (УК-4, ПК-17)
24. Стрессовые факторы делового общения. (УК-4, ПК-17)
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий. (УК-4, ПК-17)
26. Психологические концепции структуры личности. (УК-4, УК-5, ПК-17)
27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными. (УК-4, УК-5)
28. Правила эффективности деловых отношений. (УК-4, УК-5)
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека. (УК-4, УК-5)



30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета. (УК-4, УК-5)
31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения. (УК-4, УК-5)
32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия. (УК-4, УК-5, ПК-17)
33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения. (УК-4, УК-5, ПК-17)
34. Стрессы: причины, источники, профилактика. (УК-5)
35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций. (УК-4, УК-5, ПК-17)
36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления. (УК-4, УК-5, ПК-17)
37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы. (УК-4, ПК-17)
38. Практика проведения деловых совещаний. (УК-4, ПК-17)
39. Отличие совещания от заседания. (УК-4, ПК-17)
40. Соционические типы в деловом общении. (УК-4, ПК-17)
41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания. (УК-4, ПК-17)
42. Отличия дискуссии, спора, полемики (УК-4, ПК-17)
43. Правила цивилизованной дискуссии. (УК-4, ПК-17)
44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека. (УК-4, УК-5, ПК-17)
45. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека. (УК-4, УК-5, ПК-17)
47. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики. (УК-4, УК-5, ПК-17)
48. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевой порог". (УК-4, УК-5, ПК-17)
49. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем. (УК-4, УК-5, ПК-17)
51. Современные этикетные нормы делового общения по телефону. (УК-4, УК-5, ПК-17)
52. Сущность, причины и виды коммуникативных и психологических барьеров
53. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной оптимизации общения. (УК-4, УК-5, ПК-17)
54. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
55. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них. (УК-4, УК-5, ПК-17)
56. Этические основы цивилизованной переговорной культуры. (УК-4, УК-5, ПК-17)
57. "Золотое правило этики" относительно к переговорному процессу. (УК-4, УК-5, ПК-17)
58. Типовые управленческие документы и их характеристика. (УК-4, ПК-17)
59. Общие правила оформления документов. (УК-4, ПК-17)

60. Особенности поведения деловых партнеров экстравертного и интравертного типа. (УК-4, ПК-17)
61. Вербальные средства общения (УК-4, ПК-17)
62. Речь и ее значение в развитии личности и общества. (УК-4, УК-5, ПК-17)
63. Виды и функции речи. (УК-4, УК-5, ПК-17)
64. Речевого этикет. Публичная речь. (УК-4, ПК-17)
65. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста. (УК-4, УК-5, ПК-17)
66. Основные правила для говорящего и слушающего. (УК-4, ПК-17)
67. Невербальные средства общения. (УК-4, ПК-17)
68. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике. (УК-4, ПК-17)
69. Коммуникативные барьеры в общении (непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический); индивидуально-психологический; информационно-административный; социально-психологический (возрастной, межнациональный, профессиональный, половой и т.п.)). (УК-4, ПК-17)
70. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления. (УК-4, ПК-17)
71. Коммуникативные конфликты. (УК-4, ПК-17)
72. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения. (УК-4, ПК-17)
73. Динамика конфликтов и ее диагностика. (УК-4, ПК-17)
74. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. (УК-4, ПК-17)
75. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях. (УК-4, ПК-17)
76. Типы конфликтных личностей. (УК-4, ПК-17)
77. Этапы делового общения. (УК-4, УК-5)
78. Стили делового общения. (УК-4, УК-5)
79. Разновидности делового общения. (УК-4, УК-5)
80. Национально-психологические особенности делового общения. (УК-4, УК-5, ПК-17)
81. Организация и проведение групповой дискуссии. (УК-5, ПК-17)
82. Этапы деловых переговоров. (УК-5, ПК-17)
83. Индивидуально-психологические особенности партнеров их учет в переговорном процессе. (УК-4, УК-5, ПК-17)
84. Типы деловых партнеров. (УК-5)
85. Методы ведения переговоров. (УК-5)
86. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу. (УК-4, УК-5, ПК-17)
87. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия. (УК-5)
88. Этика и культура переговорного процесса. (УК-4, ПК-17)
89. Техника публичных выступлений. (УК-4, ПК-17)
90. Подготовка публичного выступления. (УК-4, ПК-17)
91. Техника публичного выступления. (УК-4, ПК-17)
92. Выступление без подготовки. (УК-4, ПК-17)

- 93. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения. (УК-4, ПК-17)
- 94. Подготовленное выступление. (УК-4, ПК-17)
- 95. Выработка требований к выступлению. (УК-4, УК-5, ПК-17)

## **7.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности характеризующих этапы формирования компетенций**

Порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся академии, а также критерии оценки знаний обучающихся установлены локальными нормативными актами академии, регламентирующими проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература

1. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 539 с
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 539 с.
3. Стернин И.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М., 2009 // [http://sterninia.ru/files/757/4\\_Izbrannye\\_nauchnye\\_publicacii/Rechevoe\\_vozdejstvie/Delovoye\\_obscheniye\\_2009.pdf](http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Rechevoe_vozdejstvie/Delovoye_obscheniye_2009.pdf).

### б) дополнительная литература

4. Ершова С.Е., Крюкова Н.А. Искусство речи: Учебное пособие для обучающихся в высших учебных заведениях МЧС России пожарно-технического профиля по дисциплине «Русский язык и культура речи». Иваново, 2012.
5. Крюкова Н.А. Русский язык и культура речи – Иваново, 2010.

### в) нормативная литература

- г) базы данных, поисковые системы, электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки) и электронные образовательные ресурсы:

6. Электронная библиотека академии <http://Bibliomchs37.ru>.
7. Единая ведомственная электронная библиотека МЧС России сеть Интранет по адресу: 10.46.0.45
8. ЭБС «Юрайт»
9. Национальная электронная библиотека
10. Цифровая среда Ивановской пожарно-спасательной академии.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### 1. Лекционные занятия:

- комплект электронных презентаций/слайдов;
- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук)

### 2. Практические занятия:

Кабинет русского языка (1315)

- стол ученический – 15 шт.
- стул ученический – 30 шт.
- планшетный компьютер – 1 шт.
- доска аудиторная – 1 шт.
- стенд информационный – 2 шт.
- видеопроектор Optoma ZW 212ST – 1 шт.
- экран -1 шт.,
- доска ученическая – 1 шт.
- видеопроектор Optoma ZX212ST с экраном (044955);
- стенд информационный;
- доска аудиторная.

### 3. Прочее:

- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, планшетным компьютером;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в локальную сеть, предназначенными для работы в электронной информационно-образовательной среде – «Цифровая среда Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России» (<http://192.168.32.105>).

### 4. Программное обеспечение и информационные справочные системы:

- операционная система «Windows 10 Home academic (Open Value)»;
- операционная система «Windows 10 Professional upgrade academic (Open Value)»;
- пакет офисных программ «Office Standart 2019 academic (Open Value)»;
- программная система видеоконференцсвязи «TrueConf Server»;
- операционная система «Альт Образование 9»;
- многоуровневая автоматизированная система обучения, контроля и анализа уровня теоретических знаний обучающихся в образовательных учреждениях высшего образования системы МЧС России «FireTest»;
- система дистанционного обучения «Прометей»;
- справочно-правовая система «Гарант».

Лист регистрации изменений в рабочую программу по дисциплине  
«Деловое общение»

[illegible]