

**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

Специальность
40.05.03 Судебная экспертиза

Специализация
«Инженерно-технические экспертизы»

Квалификация выпускника
Судебный эксперт

Форма обучения
очная

Год начала подготовки
2023

Иваново 2023

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 августа 2020 г. № 1136 (далее – ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза, специализация «Инженерно-технические экспертизы».

Программа рассмотрена на заседании кафедры иностранных языков и профессиональных коммуникаций.

Протокол № 14 от «28» 04 2023 г.

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

Протокол № 6 от «25» 05 2023 г.

Программу разработал:

Старший преподаватель кафедры
иностраннх языков и профессиональных
коммуникаций
кандидат философских наук

А.П. Кружков

Эксперты:

Доцент кафедры иностранных языков
и профессиональных коммуникаций
Ивановской пожарно-спасательной академии
ГПС МЧС России
кандидат педагогических наук

С.В. Дмитриева

Заместитель директора по научной работе
Шуйского филиала Ивановского государственного
университета, доктор психологических наук
Почетный работник
высшего профессионального образования РФ

Е.А. Шмелева

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

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.....	15
4. Объем, структура и содержание дисциплины.....	17
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23
6. Образовательные технологии	25
7.Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	26
8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины	30
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	31

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Деловое общение» является:

- развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности;
- формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации;
- формирование готовности к саморазвитию и самообразованию.

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

- свойства и признаки носителей розыскной и доказательственной информации.

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

- организационно-управленческий;
- консультационный.

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

организационно-управленческий тип:

- организация и руководство работой малых коллективов и групп исполнителей в процессе решения конкретных профессиональных задач, выработка командной стратегии для достижения поставленной цели;

консультационный тип:

- обучение и консультирование сотрудников правоохранительных органов субъектов правоприменительной и правоохранительной деятельности по вопросам назначения и проведения судебных экспертиз, а также в части возможностей применения методов и средств судебных экспертных исследований для установления фактических обстоятельств, расследуемых правонарушений;

- обучение сотрудников судебно-экспертных учреждений приемам работы с материальной обстановкой мест происшествий и методикам производства судебных экспертиз;

- распространение и внедрение современных достижений науки, техники, отечественной и зарубежной судебно-экспертной практики.

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 специальности 40.05.03 Судебная экспертиза и квалификационными требованиями к специальной профессиональной подготовке выпускников образовательных организаций высшего образования МЧС России пожарно-технического профиля по специальности 40.05.03:

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
Командная работа и лидерство.	УК-3. Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	УК-3.1. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. УК-3.2. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов. УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.	УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания. УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям. УК-6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта

		профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда.
Инклюзивная компетентность	УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.	УК-9.3 Анализирует и предлагает возможные варианты профессионального взаимодействия с лицами с особыми потребностями.

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

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	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
Консультационный тип	ПК-14 Способен оказывать методическую помощь субъектам правоприменительной деятельности по вопросам назначения и производства инженерно-технических экспертиз, современным возможностям использования инженерно-технических знаний в судопроизводстве.	ПК-14.2 Применяет методы и способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.
Организационно-управленческий тип	ПК-20 Способен организовывать комиссионные и комплексные экспертизы, руководить деятельностью экспертов с учетом требований профессиональной этики и этикета.	ПК-20.3 Руководствуется при осуществлении профессиональных коммуникаций нормами речевого этикета государственного служащего.

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-3. Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.							
УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Знать специфику, основные теории и психологические основы делового общения в группе и команде.	Имеет достаточно глубокие знания и понимания о специфике, основных теориях и психологических основах делового общения в группе и команде.	Имеет общие знания о специфике, основных теориях и психологических основах делового общения в группе и команде.	Имеет общее представление о специфике, основных теориях и психологических основах делового общения в группе и команде.	Имеет фрагментарные представления об основных теориях и психологических основах делового общения в группе и команде.	ДЗ,	КО
	Уметь выделять особенности темперамента и характера личности.	Умеет самостоятельно и целенаправленно выделять особенности темперамента и характера личности.	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) выделять особенности темперамента и характера личности.	Умеет частично выделять особенности темперамента и характера личности.	Показывает не достаточное умение в вопросах определения темперамента и характера личности.		
	Владеть навыками анализа психологических особенностей личности при отборе членов команды для достижения поставленной цели.	Владеет в полном объеме навыками анализа психологических особенностей личности при отборе членов команды для достижения поставленной цели.	Владеет общими навыками анализа психологических особенностей личности при отборе членов команды для достижения поставленной цели.	Владеет первоначальными: основами анализа психологических особенностей личности при отборе членов команды для достижения поставленной цели.	Фрагментарно владеет основами анализа психологических особенностей личности при отборе членов команды для достижения поставленной цели.		
УК-3.2 Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.	Знать основные подходы к человеку в процессе делового общения с учётом особенностей их поведения, интересов и мотиваций.	Имеет достаточно глубокие знания и понимания об основных подходах к человеку в процессе делового общения с учётом особенностей их поведения, интересов и	Имеет общие знания об основных подходах к человеку в процессе делового общения с учётом особенностей их поведения, интересов и мотиваций.	Имеет общее представление об основных подходах к человеку в процессе делового общения с учётом особенностей их поведения, интересов и	Имеет фрагментарные представления об основных подходах к человеку в процессе делового общения с учётом особенностей их поведения, интересов и		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
		мотиваций.		мотиваций.	мотиваций.		
	Уметь исследовать механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.	Умеет самостоятельно и целенаправленно исследовать механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) исследовать механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.	Умеет частично исследовать механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.	Показывает не достаточное умение в вопросах исследования механизмов восприятия и понимания партнеров по общению.		
	Владеть навыками взаимного восприятия и познания партнеров по общению, с учётом особенностей их поведения.	Владеет в полном объеме навыками взаимного восприятия и познания партнеров по общению, с учётом особенностей их поведения.	Владеет общими навыками взаимного восприятия и познания партнеров по общению, с учётом особенностей их поведения.	Владеет первоначальными: основами взаимного восприятия и познания партнеров по общению, с учётом особенностей их поведения.	Фрагментарно владеет основами взаимного восприятия и познания партнеров по общению, с учётом особенностей их поведения.		
УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.	Знать о психологических проблемах деловых коммуникаций обусловленных конфликтными ситуациями в коллективе.	Имеет достаточно глубокие знания и понимания о психологических проблемах деловых коммуникаций обусловленных конфликтными ситуациями в коллективе.	Имеет общие знания о психологических проблемах деловых коммуникаций обусловленных конфликтными ситуациями в коллективе.	Имеет общее представление о психологических проблемах деловых коммуникаций обусловленных конфликтными ситуациями в коллективе.	Имеет фрагментарные представления о психологических проблемах деловых коммуникаций обусловленных конфликтными ситуациями в коллективе.		
	Уметь исследовать структурные и межличностные методы управления конфликтами в процессе делового общения.	Умеет самостоятельно и целенаправленно исследовать структурные и межличностные методы управления конфликтами в процессе делового	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) исследовать структурные и межличностные методы управления	Умеет частично исследовать структурные и межличностные методы управления конфликтами в процессе делового общения.	Показывает не достаточное умение в вопросах исследования структурных и межличностных методов управления конфликтами в		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
		общения.	конфликтами в процессе делового общения.		процессе делового общения.		
	Владеть различными методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения с учетом интересов всех сторон.	Владеет в полном объеме различными методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения с учетом интересов всех сторон.	Владеет общими методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения с учетом интересов всех сторон.	Владеет первоначальными основами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения с учетом интересов всех сторон.	Фрагментарно владеет основами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения с учетом интересов всех сторон.		
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.							
УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания.	Знать об основных факторах и показателях динамики работоспособности.	Имеет достаточно глубокие знания и понимания об основных факторах и показателях динамики работоспособности.	Имеет общие знания об основных факторах и показателях динамики работоспособности.	Имеет общее представление об основных факторах и показателях динамики работоспособности.	Имеет фрагментарные представления об основных факторах и показателях динамики работоспособности.	ДЗ	КО
	Уметь оценивать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученного задания.	Умеет самостоятельно и целенаправленно оценивать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученного задания.	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) оценивать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученного задания.	Умеет частично оценивать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученного задания.	Показывает не достаточное умение в вопросах оценивания свои ресурсов и их пределы (личностные, ситуативные, временные) для успешного выполнения порученного задания.		
	Владеть навыками саморегуляции функциональных состояний в процессе адаптации к меняющимся условиям профессиональной деятельности.	Владеет в полном объеме навыками саморегуляции функциональных состояний в процессе адаптации к меняющимся условиям	Владеет общими навыками саморегуляции функциональных состояний в процессе адаптации к меняющимся условиям	Владеет первоначальными основами саморегуляции функциональных состояний в процессе адаптации к	Фрагментарно владеет основами саморегуляции функциональных состояний в процессе адаптации к меняющимся условиям		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
		профессиональной деятельности.	профессиональной деятельности.	меняющимся условиям профессиональной деятельности.	профессиональной деятельности.		
УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям.	Знать об основных правилах делового общения, которые помогут добиться успеха в профессиональной деятельности и общении с коллегами.	Имеет достаточно глубокие знания и понимания об основных правилах делового общения, которые помогут добиться успеха в профессиональной деятельности и общении с коллегами.	Имеет общие знания об основных правилах делового общения, которые помогут добиться успеха в профессиональной деятельности и общении с коллегами.	Имеет общее представление об основных правилах делового общения, которые помогут добиться успеха в профессиональной деятельности и общении с коллегами.	Имеет фрагментарные представления об основных правилах делового общения, которые помогут добиться успеха в профессиональной деятельности и общении с коллегами.		
	Уметь выделять, ранжировать и анализировать особенности деловых коммуникаций направленные на совершенствование профессиональной деятельности.	Умеет самостоятельно и целенаправленно выделять, ранжировать и анализировать особенности деловых коммуникаций направленные на совершенствование профессиональной деятельности.	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) выделять, ранжировать и анализировать особенности деловых коммуникаций направленные на совершенствование профессиональной деятельности.	Умеет частично выделять, ранжировать и анализировать особенности деловых коммуникаций направленные на совершенствование профессиональной деятельности.	Показывает не достаточное умение в вопросах выделения, ранжирования и анализа особенностей деловых коммуникаций направленных на совершенствование профессиональной деятельности.		
	Владеть навыками определения приоритетов профессионального роста и методов самосовершенствования в деловых коммуникациях.	Владеет в полном объеме навыками определения приоритетов профессионального роста и методов самосовершенствования в деловых коммуникациях.	Владеет общими навыками определения приоритетов профессионального роста и методов самосовершенствования в деловых коммуникациях.	Владеет первоначальными навыками определения приоритетов профессионального роста и методов самосовершенствования в деловых коммуникациях.	Фрагментарно владеет основами определения приоритетов профессионального роста и методов самосовершенствования в деловых коммуникациях.		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда.	Знать специфику деловых коммуникаций в условиях динамично изменяющихся требований рынка труда.	Имеет достаточно глубокие знания и понимания о специфике деловых коммуникаций в условиях динамично изменяющихся требований рынка труда.	Имеет общие знания о специфике деловых коммуникаций в условиях динамично изменяющихся требований рынка труда.	Имеет общее представление о специфике деловых коммуникаций в условиях динамично изменяющихся требований рынка труда.	Имеет фрагментарные представления о специфике деловых коммуникаций в условиях динамично изменяющихся требований рынка труда.		
	Уметь анализировать коммуникационные процессы в организации с учётом накопленного опыта и разрабатывать предложения по их эффективности.	Умеет самостоятельно и целенаправленно анализировать коммуникационные процессы в организации с учётом накопленного опыта и разрабатывать предложения по их эффективности.	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) анализировать коммуникационные процессы в организации с учётом накопленного опыта и разрабатывать предложения по их эффективности.	Умеет частично анализировать коммуникационные процессы в организации с учётом накопленного опыта и разрабатывать предложения по их эффективности.	Показывает не достаточное умение в вопросах анализа коммуникационных процессов в организации с учётом накопленного опыта и разработки предложений по их эффективности.		
	Владеть навыками эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений.	Владеет в полном объеме навыками эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений.	Владеет общими навыками эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений.	Владеет первоначальными навыками эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений.	Фрагментарно владеет основами эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, приемами, стимулирующими общение и создание доверительных отношений.		
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.							
УК-9.3	Знать об особенностях делового общения с лицами с особыми	Имеет достаточно глубокие знания и	Имеет общие знания об особенностях делового	Имеет общее представление об	Имеет фрагментарные представления об	ДЗ	КО

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
Анализирует и предлагает возможные варианты профессионального взаимодействия с лицами с особыми потребностями.	потребностями.	понимания об особенностях делового общения с лицами с особыми потребностями.	общения с лицами с особыми потребностями.	особенностях делового общения с лицами с особыми потребностями.	особенностях делового общения с лицами с особыми потребностями.		
	Уметь анализировать возможные варианты профессионального взаимодействия в процессе делового общения с лицами с особыми потребностями.	Умеет самостоятельно и целенаправленно анализировать возможные варианты профессионального взаимодействия в процессе делового общения с лицами с особыми потребностями.	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) анализировать возможные варианты профессионального взаимодействия в процессе делового общения с лицами с особыми потребностями.	Умеет частично анализировать возможные варианты профессионального взаимодействия в процессе делового общения с лицами с особыми потребностями.	Показывает не достаточное умение в вопросах анализирования возможных вариантов профессионального взаимодействия в процессе делового общения с лицами с особыми потребностями.		
	Владеть навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при общении с лицами с особыми потребностями.	Владеет в полном объеме навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при общении с лицами с особыми потребностями.	Владеет общими навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при общении с лицами с особыми потребностями.	Владеет первоначальными навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при общении с лицами с особыми потребностями.	Фрагментарно владеет навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при общении с лицами с особыми потребностями.		
ПК-14 Способен оказывать методическую помощь субъектам правоприменительной деятельности по вопросам назначения и производства инженерно-технических экспертиз, современным возможностям использования инженерно-технических знаний в судопроизводстве.							
ПК-14.2 Применяет методы и способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе	Знать основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами.	Имеет достаточно глубокие знания и понимания об основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами.	Имеет общие знания об основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами.	Имеет общее представление об основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами.	Имеет фрагментарные представления об основных теориях и концепциях взаимодействия людей в организации, включая вопросы управления конфликтами.		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
профессиональной деятельности.	Уметь анализировать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.	Умеет самостоятельно и целенаправленно анализировать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) анализировать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.	Умеет частично анализировать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.	Показывает не достаточное умение в вопросах анализа конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.		
	Владеть методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.	Владеет в полном объеме методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.	Владеет общими методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.	Владеет первоначальными методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.	Фрагментарно владеет методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.		
ПК-20 Способен организовывать комиссионные и комплексные экспертизы, руководить деятельностью экспертов с учетом требований профессиональной этики и этикета.							
ПК-20.3 Руководствуется при осуществлении профессиональных коммуникаций нормами речевого этикета государственного служащего.	Знать об условиях эффективного речевого воздействия, о нормах и принципах речевого этикета государственного служащего.	Имеет достаточно глубокие знания и понимания об условиях эффективного речевого воздействия, о нормах и принципах речевого этикета государственного служащего.	Имеет общие знания об условиях эффективного речевого воздействия, о нормах и принципах речевого этикета государственного служащего.	Имеет общее представление об условиях эффективного речевого воздействия, о нормах и принципах речевого этикета государственного служащего.	Имеет фрагментарные представления об условиях эффективного речевого воздействия, о нормах и принципах речевого этикета государственного служащего.	ДЗ	КО
	Уметь использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности.	Умеет самостоятельно и целенаправленно использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и	Умеет самостоятельно (при консультационной поддержке) использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном	Умеет частично использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной	Показывает не достаточное умение в вопросах использования знаний о коммуникативных качествах речи в межличностном		

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Дескрипторы (уровень выраженности компетенции)				Вид аттестации	Оценочные средства
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно		
		профессиональной деятельности.	общении и профессиональной деятельности.	деятельности.	общении и профессиональной деятельности.		
	Владеть методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками речевого этикета государственного служащего.	Владеет в полном объеме методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками речевого этикета государственного служащего.	Владеет общими методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками речевого этикета государственного служащего.	Владеет первоначальными методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками речевого этикета государственного служащего.	Фрагментарно владеет методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками речевого этикета государственного служащего.		

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

Оценочные средства: УО – устный ответ, ПО – письменный ответ, ТЗ – тестовые задания, КТ – компьютерное тестирование, КО – комбинированный ответ.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловое общение» относится к обязательной части блока дисциплин Б1 образовательной программы по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза, специализация «Инженерно-технические экспертизы».

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-3. Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	Химия	Основы управления. Теория горения и взрыва. Спецглавы органической химии. Организация пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ. Физико-химические основы развития и тушения пожаров. Техническое регулирование и метрология. Производственная практика в должности дознавателя. Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.
2	УК-6. Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни.	Безопасность жизнедеятельности.	Теория судебной экспертизы. Учебная (ознакомительная) практика в должности инженера судебно-экспертного учреждения. Преддипломная практика. Производственная практика в должности

			<p>дознавателя.</p> <p>Производственная практика в должности эксперта судебно-экспертного учреждения.</p> <p>Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.</p>
3	<p>УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.</p>	<p>Безопасность жизнедеятельности.</p>	<p>Трудовое право.</p> <p>Профессиональная этика и служебный этикет.</p> <p>Производственная практика в должности дознавателя.</p> <p>Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.</p>
<i>Профессиональные компетенции</i>			
4	<p>ПК-14 Способен оказывать методическую помощь субъектам правоприменительной деятельности по вопросам назначения и производства инженерно-технических экспертиз, современным возможностям использования инженерно-технических знаний в судопроизводстве.</p>		<p>Профессиональная этика и служебный этикет.</p> <p>Производственная практика в должности дознавателя.</p> <p>Производственная практика в должности эксперта судебно-экспертного учреждения.</p> <p>Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.</p>
5	<p>ПК-20 Способен организовывать комиссионные и комплексные экспертизы, руководить деятельностью экспертов с учетом требований профессиональной этики и этикета.</p>		<p>Основы управления.</p> <p>Производственная практика в должности эксперта судебно-экспертного учреждения.</p> <p>Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.</p>

4. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные 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	Семинарские занятия (из них практ. подготовка)	Практические занятия (из них практ. подготовка)	Лабораторные занятия (из них практ. подготовка)	КСР	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
1	Тема 1	1	10	2		2			6	
2	Тема 2	1	14	4		2(1)			8	
3	Тема 3	1	18	4		6(2)			8	
4	Тема 4	1	18	4		6(2)			8	
5	Тема 5	1	12	2		4(2)			6	
6	Тема 6	1	12	2		4(2)			6	
7	Тема 7	1	20	4		6(6)		2	8	
8	Зачет	1	4							4
	Итого за 1 семестр		108	22		30(15)		2	50	4

4.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений.

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

Установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта

Теория взаимоотношений и межличностных потребностей.

Тема 2. Личность в общении.

Личность в общении: понятие личности, психологические типы в рамках российских и зарубежных концепций, аналитическая психология К.Г. Юнга (архетипы), темперамент, характер. Особенности общения в процессе жизнедеятельности личности. Зависимость успешности общения и деятельности от степени активации (Закон Йеркса-Додсона и его прикладные следствия). Результативность, эффективность общения и деятельности. Основные факторы динамики работоспособности. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения. Психологический стресс и его фазы (тревога-мобилизация, сопротивление-адаптация, истощение-дистресс). Наиболее вредоносные факторы психологического стресса: физические (ненормально громкий звук и утрата равновесия) и психологические (умственное перенапряжение, рухнувшие надежды, бесцельное существование и неопределенность). Субъективная подверженность стрессу в результате общения. Психологические спецсредства совладания со стрессом (активная просоциальная внутренняя позиция, эротические эмоции, социальная поддержка, парадоксальное средство смены знака отношения к стрессору и др.). Использование состояния релаксации и фазы деятельности «торжество победы» для интенсификации восстановления психоэнергетического потенциала и «самонастройки» на программы предстоящего общения и деятельности.

Саморегуляция функциональных состояний (АТ по Шульцу, смех, музыка, идеомоторная тренировка и сенсорная репродукция сюжетных картин, мета-позиция, перенос акцента деятельности с результата на процесс и др.).

Основные факторы динамики работоспособности. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.

Тема 3. Искусство профессионального общения.

Психологический суверенитет личности. Искусство общения и искусство самообладания. Понятие эгоцентризма. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм. Эгоцентрические и социоцентрические эталоны оценивания. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм. Эгоцентризм и этноцентризм. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога. Этические нормы общения; национально-психологические типы; универсальные этические и психологические нормы и принципы; речевой этикет государственного служащего. Техника эффективной деловой коммуникации при общении с лицами с особыми потребностями.

Тема 4. Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.

Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности. Структура общения. Коммуникативный компонент общения. Барьеры в общении. Виды вербальной и невербальной коммуникации. Социальная перцепция. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению – основа установления взаимопонимания между ними. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны». Содержание и значение процесса

стереотипизации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Содержание и значение процесса стереотипизации.

Тема 5. Средства реализации коммуникативных задач.

Интерактивный компонент общения. Типы взаимодействия. Проблема кооперации и конфликта в социальной психологии. Структура конфликта. Виды конфликта.

Основные факторы, определяющие характер и результативность общения. Детерминанты первого впечатления. Коммуникативные задачи. Три основные группы средств реализации коммуникативных задач: вербальные и паравербальные, невербальные, ситуативные. Социальная обусловленность речи и слова «маркеры». Коннотативный аспект значения слова и «работа на коннотатах». Контент-анализ сообщения. Роль установки в формировании первого впечатления о человеке. Социальная обусловленность речи и слова «маркеры».

Тема 6. Психологическая культура делового общения.

Создание благоприятного психологического климата. Создание хорошего впечатления о себе. Выслушивание собеседника, как психологический прием. Защита от некорректных собеседников. Поведение собеседников различных психологических типов. Межнациональные различия 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. Особенности психологического манипулирования людьми. Психологические уловки-манипуляции и их нейтрализация.

Психологические приемы работы с собеседником. Защита от некорректных собеседников.

Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений.

Тема 7. Методы группового общения и деловые переговоры.

Общая характеристика методов. Групповая дискуссия как базовый метод для других активных форм работы с группой. Основные правила проведения групповой дискуссии. Основные требования к ведущему групповой дискуссии и характеристика позитивного стиля работы ведущего. Деструктивные модели поведения ведущего. Позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии. Сюжетно-ролевые и спонтанно-ролевые игры. Имитационные игры. Деловые игры. Особенности проведения и основные сферы применения. Психологические закономерности ведения переговоров.

Деструктивные модели поведения ведущего. Позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии. Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Сюжетно-ролевые и спонтанно-ролевые игры. Имитационные игры. Деловые игры.

4.3. Лабораторный практикум

Не предусмотрено учебным планом.

4.4. Самостоятельная работа обучающихся

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	Тема № 1 Общение как реализация общественных и межличностных отношений	Изучение вопрос «Теория взаимоотношений и межличностных потребностей».	6
2	Тема № 2 Личность в общении	Изучение вопроса «Основные факторы динамики работоспособности. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения».	8
3	Тема № 3 Искусство профессионального общения	Изучение вопроса: 1. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога. 2. Основные этические принципы в профессиональной психологии.	8
4	Тема № 4 Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению	Изучение вопроса: Содержание и значение процесса стереотипизации в деловых коммуникациях.	8
5	Тема № 5 Средства реализации коммуникативных задач	Изучение вопроса: «Социальная обусловленность речи и слова «маркеры»».	6
6	Тема № 6 Психологическая культура делового общения	Изучение вопроса «Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений»	6
7	Тема № 7 Методы группового общения и деловые переговоры	Изучение вопросов: 1. Сюжетно-ролевые и спонтанно-ролевые игры. 2. Имитационные игры. 3. Деловые игры». 4. Подготовка к КСР по темам 1-7	8
Итого:			50

4.5. Примерная тематика контрольных работ

Не предусмотрено учебным планом.

4.6. Примерная тематика рефератов

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Интерактивная сторона в общении.
8. Виды взаимодействий.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
11. Защитные механизмы.
12. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
13. Общение в организации. Специфика общения в организации.
14. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
15. Поведение человека в организации.
16. Типы сотрудников.
17. Виды делового общения.
18. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
19. Убеждающая коммуникация.
20. Соппротивление убеждению.
21. Публичная (ораторская) речь.
22. Основы этикета в деловом общении.
23. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
24. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
25. Поведение собеседников различных психологических типов. Защита от некорректных собеседников.
26. Психологические аспекты имиджа делового человека.
27. Принципы успешной организации времени делового человека.
28. Деловое совещания и собрания.
29. Деловые переговоры.
30. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению.
31. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.
32. Основы графологии в деловом общении.
33. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.
34. Психологический стресс и его фазы
35. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
36. Самораскрытие и обратная связь в общении.
37. Разрыв отношений.
38. Деловая беседа.
39. Деловая переписка.
40. Этика телефонного разговора.
41. Этикет с подчиненными.
42. Этикет с начальством.

4.7 Примерная тематика расчётно-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. Теория взаимоотношений и межличностных потребностей
2. Основные факторы динамики работоспособности.
3. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения
4. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
5. Содержание и значение процесса стереотипизации.
6. Социальная обусловленность речи и слова «маркеры».
7. Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений.
8. Сюжетно-ролевые и спонтанно-ролевые игры.
9. Имитационные игры.
10. Деловые игры.

5.2.2 Перечень литературы для самостоятельной работы

- 1.. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата/под ред. В.Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.-7-е изд., перераб. и доп.- М.: Юрайт, 2015.-408с. (ГРИФ).
2. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 370 с.
3. Кибанов А.Я.Этика деловых отношений: учебник /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова.-2-е изд., испр. и доп.-М.: ИНФРА-М, 2012.-424с. (ГРИФ).

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

В рамках традиционных образовательных технологий ведутся следующие формы занятий: лекция, практическое занятие, самостоятельная работа обучающихся, консультирование преподавателем. В ходе обучения с использованием данных технологий проводится контроль знаний (устный опрос, бланковое тестирование), решение задач, написание рефератов, докладов.

В рамках технологии интерактивного обучения на занятиях применяются следующие формы:

- в рамках технологии обучения в сотрудничестве применяется работа в команде, по принципу коллективной творческой деятельности: занятие с элементами тренинга, ролевая игра, блиц-конференции.

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 к лекциям и практическим занятиям.

Занятия, проводимые в интерактивной форме

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Тема занятия, форма и (или) метод проведения занятия	Трудоемкость (часы)
1	Тема 2 Личность в общении	2.2. Определение особенностей темперамента и характера личности. (занятие с элементами тренинга.)	2
2	Тема 3 Искусство профессионального общения	3.5 Подходы к человеку в психологии общения (Ролевая игра)	2
3	Тема 4 Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению	4.5 Социально-психологические проблемы руководства. (Ситуационный тренинг по формам и видам коммуникации).	2
4	Тема 5 Средства реализации коммуникативных задач	5.2 Интерактивный компонент общения. (Блиц-конференция.	2
5	Тема № 6 Психологическая культура делового общения	6.2. Формирование благоприятного социально-психологического климата в малой группе. (Занятие с элементами тренинга.)	2
6	Тема 7 Методы группового общения и деловые переговоры	7.4. Деловая игра «Деловые переговоры». (Ролевая игра)	2
Итого			12

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 зачёта) по итогам освоения дисциплины «Деловое общение»

1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений. (УК-9)
2. Значение общения для развития индивида и общества. (УК-3)
3. Единство общения и деятельности. (УК-9), (ПК-14)
4. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе. (УК-3), (УК-9)
5. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения. (УК-3), (УК-9)
6. Этика делового общения. (ПК-14), (ПК-20)
7. Основные профессиональные требования к позиции психолога и психологические средства, обеспечивающие их реализацию. (УК-9), (ПК-14)
8. Психологические технологии и этический фундамент профессиональной деятельности. (УК-9), (ПК-14)
9. Искусство общения и искусство самообладания. (УК-3)
10. Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности. (УК-3), (УК-6)
11. Структура общения. (УК-3), (ПК-20)
12. Социальная перцепция. (УК-9)
13. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. (УК-6)
14. Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация. (ПК-14), (ПК-20)
15. Психологические закономерности ведения переговоров. (ПК-14), (ПК-20)
16. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения. (УК-9), (ПК-14)
17. Детерминанты первого впечатления. (УК-9)
18. Коммуникативные задачи. (УК-6), (УК-9)
19. Вербальные средства общения. (УК-9)
20. Психоэнергетический потенциал деловой личности. (УК-3)
21. Манипулятивные схемы общения. (УК-3)
22. Результативность, эффективность общения и деятельности. (ПК-14), (ПК-20)
23. Психологический стресс и его фазы. (УК-6), (УК-9)
24. Саморегуляция функциональных состояний. (УК-6)

25. Наиболее вредоносные факторы психологического стресса: физические и психологические. (УК-6)
26. Субъективная подверженность стрессу в результате общения. (УК-6), (УК-9)
27. Психологические спецсредства совладания со стрессом. (УК-6), (УК-9)
28. Групповая дискуссия как базовый метод для других активных форм работы с группой. (УК-3), (УК-6)
29. Основные правила проведения групповой дискуссии. (УК-3), (УК-6)
30. Деловая полемика, спор, дискуссия. (УК-3), (УК-6)
31. Особенности проведения и основные сферы применения. (УК-3), (УК-6)
32. Психологические закономерности ведения переговоров.
33. Особенности деловой переписки. (УК-9)
34. Электронная деловая коммуникация. (УК-9)
35. Психологические уловки-манипуляции и их нейтрализация. (ПК-14), (ПК-20)
36. Общение на разных стадиях взаимоотношений. (ПК-14), (ПК-20)
37. Начало и установление взаимоотношений. (УК-6)
38. Самораскрытие и обратная связь в общении. (УК-6)
39. Разрыв отношений. (УК-6), (УК-9)
40. Электронные коммуникации в общении на современном этапе. (УК-9)
41. Стили, уровни, стратегии и средства общения. (УК-3), (УК-9)
42. Конфликт, виды конфликтов и пути разрешения конфликтов в деловых коммуникациях. (УК-9)
43. Основы графологии в деловом общении.
44. Деловые совещания и собрания. (ПК-20)
45. Синтоническая модель общения. (ПК-14), (ПК-20)
46. Основные закономерности проксемики. (ПК-14), (ПК-20)
47. Принципы ведения спора. (УК-3), (УК-9)
48. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в деловых коммуникациях.
49. Психологические закономерности ведения переговоров. (УК-9)
50. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
51. Три основные группы средств реализации коммуникативных задач: вербальные и паравербальные, невербальные, ситуативные. (УК-3), (УК-9)
52. Основы публичного выступления. (УК-3), (УК-9)
53. Деловая дискуссия. (УК-9)
54. Основные правила проведения групповой дискуссии. (УК-9)
55. Психологические закономерности ведения переговоров.
56. Начало и установление взаимоотношений. (ПК-14), (ПК-20)
57. Принципы ведения делового совещания. (ПК-14), (ПК-20)
58. Этический фундамент профессиональной деятельности. (УК-3), (УК-6)
59. Внешний вид в деловых переговорах. (УК-9)
60. Техника активного слушания, как психологический прием. (УК-9)

**7.1.2 Перечень практических вопросов и заданий для проведения
промежуточной аттестации (в форме дифференцированного зачета)
по итогам освоения дисциплины «Деловое общение»**

1. К какому типу темперамента относится человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность. (УК-6)

2. В процессе общения ваш собеседник неоднократно оттягивает воротничок своей рубашки. О чем свидетельствует этот жест? (УК-9)

3. К какому типу темперамента относится человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать срыв, стопор, растерянность. (УК-9)

4. Что может сказать такая подпись о человеке: (УК-9)

5. Древнегреческий врач Гиппократ утверждал, что люди различаются соотношением четырех основных «соков организма» — крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи. В чем заключается смысл данного учения? (УК-3)

6. Проиллюстрируйте зависимость успешности общения и деятельности от степени активации (Закон Йеркса-Додсона). (УК-6)

7. Ваш собеседник в процессе общения машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремиться прикрыть лицо руками. Что означают эти жесты? (УК-9)

8. Ваш собеседник в процессе общения почесывает указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или боковой части шеи. Что означают эти жесты? (УК-9)

9. Попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с персонажем: *Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров).* (УК-9)

10. Первостепенное значение долга в общении служилых людей в изречении Конфуция: *«Благородный муж думает о долге, а мелкий человек о выгоде»*. Как Вы это понимаете? (ПК-14), (ПК-20)

11. Ваш собеседник в процессе общения прикрывает рукой рот, большой палец прижат к щеке. Что означает этот жест? (УК-9)

12. Согласно этического учения буддизма, в общении с другими людьми этичное поведение включает *«правильную речь, правильное действие и правильный образ жизни»*. Как Вы понимаете суть этого принципа? (УК-6)

13. Что могут сказать такие формы подписи о человеке: (УК-9)

14. *«Цель оправдывает средства»*. Дайте оценку этому принципу макиавеллизма в современном деловом общении. (УК-3)

15. Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Аргументируйте Почему? (УК-9)

16. «Самообладание, умеренность, мужество, скромность, благоразумие — вот те добродетели, которыми, руководствуется знающий и мудрый человек в общении с другими людьми». Как Вы понимаете это высказывание Аристотеля?(УК-6)

17. Попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с персонажем: *Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании.* (И. Ильф, Е. Петров). (УК-9)

18. Придумайте слово. Объясните его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки. (УК-3), (УК-6)

19. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. (УК-9)

20. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать? (УК-9)

21. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы постройте беседу по телефону? (УК-9)

22. Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»? Объясните свою позицию.(ПК-14)

23. Объясните, как вы понимаете значение слов такт, тактичность. Приведите примеры бестактного, с вашей точки зрения, поведения. (УК-3)

24. Согласны ли вы с высказыванием: « Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой»? Объясните свою позицию. (УК-9)

25. Продолжите данные высказывания, содержащие советы, как нужно вести себя за столом: (УК-9)

1) Сядь за стол, обратите внимание на свою осанку. Нужно сидеть.....

2) Ваши локти могут мешать соседям, поэтому.....

3) Полотняную салфетку кладут...

26. Ответьте на вопрос: с какими словами следует обратиться к сидящим в зале, если вы опоздали на совещание и хотите занять свое место. (УК-9)

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. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата/под ред. В.Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.-7-е изд., перераб. и доп.- М.: Юрайт, 2015.-408с. (ГРИФ).
2. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 370 с.
3. Кибанов А.Я.Этика деловых отношений: учебник /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова.-2-е изд., испр. и доп.-М.: ИНФРА-М, 2012.-424с. (ГРИФ).

б) дополнительная литература

4. Ефимова, Н. С .Социальная психология : учебник для бакалавров / Н. С. Ефимова, А. В. Литвинова. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 442 с.5.
5. Немов Р.С. Социальная психология: учебник для бакалавров - М.: Юрайт, 2011. – 427 с. (ГРИФ).
6. Деловые коммуникации: учебник / А.М. Руденко. – Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 350 с.
7. Ершова С.Е. Искусство речи: Учебное пособие для обучающихся в высших учебных заведениях МЧС России пожарно- технического профиля/С.Е. Ершова, Н.А. Крюкова. - Иваново: Ивановский институт ГПС МЧС России, 2012.-105с. (ГРИФ)
8. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-Дана: Закон и право, 2015.-247с. (ГРИФ).
9. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - М.: Юрайт, 2015.- 24с. (ГРИФ).

в) нормативная литература

10. Конституция Российской Федерации (Российская газета, 25 декабря 1993, № 237).

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

11. Электронная библиотека академии <http://Bibliomchs37.ru>.
12. ЭБС «Юрайт».
13. Национальная электронная библиотека.
14. Цифровая среда Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

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 и семинарские занятия:

Кабинет психологии (1312)

- стол ученический – 14 шт.
- стул ученический – 28 шт.
- планшетный компьютер Samsung Galaxy Tab 2GT- P 3110 – 1 шт.,
- доска аудиторная – 1 шт.,
- стенд - информационный – 1 шт.,
- видеопроектор Optoma ZW 212ST – 1 шт.,
- экран -1 шт.

3. Прочее:

- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, планшетный компьютер Samsung SM T 500.

– 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)»;
- операционная система «Альт Образование 9»;
- программная система видеоконференцсвязи «True Conf Server»;
- 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]