



**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ  
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

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

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заместитель начальника ФГБОУ ВО  
Сибирская пожарно-спасательная  
академия ГПС МЧС России  
по учебной работе  
полковник внутренней службы**

*Елфимова* М.В. Елфимова  
«26» марта 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

**Б1.В.ДВ.03.01 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

специальность 20.05.01 Пожарная безопасность

квалификация специалист

Железногорск

2020

## **1.Цели и задачи дисциплины «Деловое общение»**

### ***Цели освоения дисциплины «Деловое общение»:***

- формирование у обучающихся знаний, умений, навыков делового общения для осуществления успешной профессиональной деятельности

### ***Задачи дисциплины «Деловое общение»:***

- сформировать целостное представление о процессе общения (психологическое и социальное содержание, приемы и правила коммуникации);
- научиться установлению психологических контактов в общении и повысить уровень коммуникативных знаний;
- развить навыки организации эффективных форм делового общения;
- работать с программными средствами общего и профессионального назначения.

## 2.Перечень планируемых результатов обучения дисциплине «Деловое общение», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение дисциплины «Деловое общение» направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице.

| Содержание компетенции   | Код компетенции | Результаты обучения   |
|--|-----------------|---|
| 1  | 2               | 3   |
| способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности               | ОПК-2           | Знает основы делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций; основы моделирования процессов речи и общения  |
|  |                 | Умеет строить межличностные отношения и работать в группе; быстро воспринимать речь во всех видах слова и извлекать нужные смыслы для принятия оперативных решений; создавать монолог, вести диалог, управлять им.  |
|  |                 | владеет вербальными, невербальными речевыми средствами; нормами взаимодействия, сотрудничества при решении задач профессиональной деятельности  |
| способность к решению правовых, социальных и кадровых вопросов, связанных с деятельностью пожарно-спасательных подразделений на территориальном уровне | ПК-25           | Знает базовые аспекты права, понятие и сущность нормативных актов, организацию и особенности правовой системы РФ, нормы конституционного, гражданского, трудового, муниципального права, юридическую терминологию; особенности применения норм права в своей профессиональной деятельности. |
|  |                 | Умеет анализировать правовую информацию, работать с нормативно-правовыми актами, осуществлять поиск правовой информации, фиксировать изменения в правовых нормах, применять на практике имеющиеся знания норм права.  |
|  |                 | Владеет элементарными навыками работы с нормативными актами, со справочно-правовыми системами, с юридическими документами, а также способностью понимать содержание нормативно-правовых актов, толковать юридических норм;  |

## 3.Место дисциплины «Деловое общение» в структуре образовательных программ

Учебная дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы высшего образования по специальности 20.05.01 Пожарная безопасность.

**4.Объем дисциплины «Деловое общение» в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

**для очной формы обучения (5 лет)**

| Вид учебной работы, формы контроля                       | Всего часов     | Семестр         |
|--|-----------------|-----------------|
|  |                 | А               |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины в часах</b>             | <b>108</b>      | <b>108</b>      |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах</b> | <b>3</b>        | <b>3</b>        |
| <b>Контактная работа с обучающимися</b>                  | <b>72</b>       | <b>72</b>       |
| в том числе:   |                 |                 |
| Лекции   | 28              | 28              |
| Практические занятия                                     | 44              | 44              |
| Лабораторные работы                                      |                 |                 |
| <b>Самостоятельная работа</b>                            | <b>36</b>       | <b>36</b>       |
| <b>Вид аттестации</b>                                    | зачет с оценкой | зачет с оценкой |

**для заочной формы обучения (6 лет)**

| Вид учебной работы, формы контроля                       | Всего часов         | Курс                |
|--|---------------------|---------------------|
|  |                     | 6                   |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины в часах</b>             | <b>108</b>          | <b>108</b>          |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах</b> | <b>3</b>            | <b>3</b>            |
| <b>Контактная работа с обучающимися</b>                  | <b>10</b>           | <b>10</b>           |
| в том числе:   |                     |                     |
| Лекции   | 4                   | 4                   |
| Практические занятия                                     | 6                   | 6                   |
| Лабораторные работы                                      |                     |                     |
| <b>Самостоятельная работа</b>                            | <b>94</b>           | <b>94</b>           |
| <b>Вид аттестации</b>                                    | зачет с оценкой (4) | зачет с оценкой (4) |

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

*5.1 Разделы учебной дисциплины «Деловое общение» и виды занятий*

**Очная форма обучения**

| № п.п.           | Наименование разделов и тем   | Всего часов | Количество часов по видам занятий |                      |                     | Промежуточная аттестация | Самостоятельная работа |
|------------------|---|-------------|-----------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|
|                  |   |             | Лекции                            | Практические занятия | Лабораторные работы |                          |                        |
| 1                | 2   | 3           | 4                                 | 5                    | 6                   | 7                        | 8                      |
| <b>А семестр</b> |   |             |                                   |                      |                     |                          |                        |
| 1                | <b>Раздел 1</b><br>Характеристика и содержание делового общения.  |             |                                   |                      |                     |                          |                        |
| 2                | Деловое общение как сфера применения различных видов и форм, средств общения.                                     | <b>10</b>   | 2                                 | 4                    |                     |                          | 4                      |
| 3                | Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».                               | <b>10</b>   | 2                                 | 4                    |                     |                          | 4                      |
| 4                | <b>Раздел 2</b> Реализация индивидуальных особенностей личности в процессе делового общения.                      |             |                                   |                      |                     |                          |                        |
| 5                | Психическая структура личности и практика делового общения.   | <b>16</b>   | 4                                 | 6                    |                     |                          | 6                      |
| 6                | Развитость познавательной, эмоциональной, мотивационной сфер личности как условие эффективности делового общения. | <b>16</b>   | 4                                 | 6                    |                     |                          | 6                      |
| 7                | <b>Раздел 3</b> Организация процесса делового общения и управление им.  |             |                                   |                      |                     |                          |                        |
| 8                | Информирование в деловом общении (коммуникативное общение).   | <b>16</b>   | 6                                 | 6                    |                     |                          | 4                      |
| 9                | Взаимодействие в деловом общении (интерактивное общение).   | <b>14</b>   | 4                                 | 6                    |                     |                          | 4                      |
| 10               | Восприятие в деловом общении (перцептивное общение).  | <b>14</b>   | 4                                 | 6                    |                     |                          | 4                      |
| 11               | Этика и этикет делового общения.  | <b>8</b>    | 2                                 | 2                    |                     |                          | 4                      |
| 12               | <b>Зачет с оценкой</b>  | <b>4</b>    |                                   | <b>4</b>             |                     | +                        |                        |
| 13               | <b>Итого по дисциплине</b>  | <b>108</b>  | <b>28</b>                         | <b>44</b>            |                     |                          | <b>36</b>              |

## Заочная форма обучения

| №<br>п.п.     | Наименование разделов и тем  | Всего часов | Количество часов<br>по видам занятий |                      |                     | Промежуточная аттестация | Самостоятельная работа |
|---------------|--|-------------|--------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|
|               |  |             | Лекции                               | Практические занятия | Лабораторные работы |                          |                        |
| 1             | 2  | 3           | 4                                    | 5                    | 6                   | 7                        | 8                      |
| <b>6 курс</b> |  |             |                                      |                      |                     |                          |                        |
| 1             | <b>Раздел 1</b><br>«Характеристика и содержание делового общения»  |             |                                      |                      |                     |                          |                        |
| 2             | Деловое общение как сфера применения различных видов и форм, средств общения                                     | <b>10</b>   |                                      |                      |                     |                          | 10                     |
| 3             | Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».                              | <b>10</b>   | 2                                    |                      |                     |                          | 8                      |
| 4             | <b>Раздел 2</b> Реализация индивидуальных особенностей личности в процессе делового общения                      |             |                                      |                      |                     |                          |                        |
| 5             | Психическая структура личности и практика делового общения   | <b>16</b>   |                                      |                      |                     |                          | 16                     |
| 6             | Развитость познавательной, эмоциональной, мотивационной сфер личности как условие эффективности делового общения | <b>16</b>   | 2                                    |                      |                     |                          | 14                     |
| 7             | <b>Раздел 3</b> «Организация процесса делового общения и управление им»  |             |                                      |                      |                     |                          |                        |
| 8             | Информирование в деловом общении (коммуникативное общение)   | <b>16</b>   |                                      | 2                    |                     |                          | 14                     |
| 9             | Взаимодействие в деловом общении (интерактивное общение)   | <b>14</b>   |                                      | 2                    |                     |                          | 12                     |
| 10            | Восприятие в деловом общении (перцептивное общение)  | <b>14</b>   |                                      | 2                    |                     |                          | 12                     |
| 11            | Этика и этикет делового общения  | <b>8</b>    |                                      |                      |                     |                          | 8                      |
| 12            | <b>Зачет с оценкой</b>   | <b>4</b>    |                                      |                      |                     | <b>4</b>                 |                        |
| 13            | <b>Итого по дисциплине</b>   | <b>108</b>  | <b>4</b>                             | <b>6</b>             |                     | <b>4</b>                 | <b>94</b>              |

## 5.2. Содержание учебной дисциплины «Деловое общение»

### **Раздел 1. «Характеристика и содержание делового общения»**

#### **Тема 1. Деловое общение как сфера применения различных видов и форм, средств общения**

##### **Лекция:**

1. Общее представление об общении.
2. Понятие делового общения, его особенности и структура.
3. Общие сведения о видах и формах делового общения.
4. Характеристика речевых средств общения.
5. Понятие стратегии общения (виды стратегий). Типы общения.
6. Понятие ситуации делового общения (стандартной и нестандартной).

##### **Практическое занятие «Особенности официально-делового стиля»:**

1. Ситуация официально-делового общения (коммуниканты, внешние и внутренние обстоятельства, социальные роли, речевое поведение).
2. Анализ ситуаций официально-делового общения (цель, вопрос, подлежащий обсуждению; социальные роли; коммуникативное намерение, результат общения).

##### **Практическое занятие «Особенности официально-делового стиля»:**

1. Понятие коммуникативной компетентности.
2. Внешний вид делового человека.
3. Деловое общение и психодиагностика.

##### **Самостоятельная работа.**

1. Примеры ситуаций делового общения.
2. Акты общения с ярко выраженной функцией: синдикативной, трансляционной, функция социального контроля, социализации.
3. Дистанция в различных контекстах.
4. Роль невербалики в прочтении смысловых значений слов.

##### **Рекомендуемая литература:**

основная: [3];

дополнительная: [1,3].

#### **Тема 2 «Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».**

##### **Лекция:**

1. Общее понятие коммуникации. Коммуникация в структуре общения.
2. Речь как средство коммуникации.
3. Риторический комментарий к деловому общению
4. Межличностные отношения в деловом общении.
5. Прямая и обратная связи. Обратная связь и критика.
6. Роль общения в развитии индивида и общества.

**Практическое занятие «Имидж в определении понятия делового человека»:**

1. Деловой человек: имидж делового человека и его слагаемые.
2. Принципы создания имиджа.
3. Формула воздействия имиджа.

**Практическое занятие «Имидж в определении понятия делового человека»:**

1. Этапы формирования собственного имиджа как модель поведения – целостный комплекс знаков (речевых, неречевых, поведенческих), направленный на создание образа.

2. Создание проекта «Деловые и личные качества имиджа специалиста – сотрудника МЧС»

**Самостоятельная работа:**

1. Единство общения и деятельности.
2. Значение общения для развития индивида и общества.
3. Особенности общения на стадии контакта и этапа завершения.
4. Понятие межличностных отношений.
5. Стиль мышления и манера поведения.

**Рекомендуемая литература:**

Основная: [1,3];

Дополнительная: [1,3].

**Раздел 2 «Реализация индивидуальных особенностей личности в процессе делового общения»**

**Тема 1. Психическая структура личности и практика делового общения**

**Лекция:**

1. Понятие личности, личности руководителя.
2. Познавательная сфера личности.
3. Самооценка в структуре самосознания. Роль самооценки в саморазвитии, самоорганизации, самообразовании.
4. Способности человека как условие успешности его деятельности

**Практическое занятие «Роль самооценки в организации успешного делового общения»:**

1. «Я-концепция» (обсуждение характеристик своего Я-идеальное, Я-социальное, Я-функционально-ролевое)
2. Особенности самооценки. Характеристика видов самооценки
3. Разработка рекомендаций общения с людьми, имеющими разный тип самооценки.
4. Тест Розенберга – определение уровня самоуважения.
5. Факторы, влияющие на повышение или понижение самооценки и самоуважения (анализ ситуаций воздействия).

**Самостоятельная работа:**



1. Формирование «Я» в процессе общения на основе языка и мышления. Самооценка в форме самоуважения.
2. Адекватная самооценка как залог взаимопонимания.
3. Проявление неадекватной самооценки в общении.
4. Связь завышенной самооценки с недовольством оценкой своей деятельности.
5. Проявление заниженной самооценки в занижении своих талантов, способностей, достижений. Комплекс неполноценности (А.Адлер).

**Рекомендуемая литература:**

Основная: [1,3];

Дополнительная: [2,3].

**Лекция:**

1. Влияние темперамента на индивидуальный стиль деятельности и общения.
2. Проявление характера в мировоззрениях, оценках и мнениях.
3. Направленность личности.

**Практическое занятие «Психологический портрет личности»:**

1. Анализ ситуаций с целью определения типов, свойств темперамента и составление рекомендаций для эффективного общения.
2. Исследование типа темперамента и подготовка рекомендаций, направленных на оптимизацию общения.

**Практическое занятие «Психологический портрет личности»:**

1. Познавательные способности как инструменты делового человека.
2. Анализ ситуаций по типам характера с целью определения ситуации (стандартные – нестандартные), понимания реакции на поступок человека и принятие решения.

**Самостоятельная работа:**

1. Психологические типы личности в рамках российских и зарубежных концепций.
2. Выготский Л.С., Леонов Н.И., Гиппенрейтер Ю.Б. о роли общения в развитии личности.
3. Психические типы людей по К. Юнгу.
4. Закономерности научения (М. Айзенк).

**Рекомендуемая литература:**

Основная: [1,3];

Дополнительная: [1,3].

**Тема 2. Развитость познавательной, эмоциональной, мотивационной сфер личности как условие эффективности делового общения**

**Лекция:**

1. Связь поведения и работоспособности человека с ощущениями.
2. Возможности восприятия по созданию целостного образа.
3. Роль внимания и наблюдательности в сборе необходимой информации о собеседнике.

4. Память - условие обучения и развития индивида, становления его как личности.

**Практическое занятие-конференция «Познавательная сфера личности»:**

1. Доклады обучающихся:
  - Приемы создания новых образов.
  - Типы невнимательности и особенности формирования внимательности.
  - Особенности профессиональной диалогической речи.
  - Причины расстройства памяти и их зависимость от личностных особенностей человека

2. Обсуждение докладов. Развитие умений задавать вопросы

**Лекция:**

1. Мышление как умственная и практическая деятельность, способность человека логически анализировать проблему.
2. Воображение – создание новых образов и понятий, умение ставить себя на место собеседника и видеть все происходящее его глазами.
3. Мотивационная сфера личности.
4. Эмоциональные состояния человека. Стресс и его влияние на речевое поведение.

**Практическое занятие «Познавательная сфера личности»:**

1. Барьеры успешного мыслительного процесса. Понятие логической ошибки.
2. Решение проблемных задач на преодоление психологической инерции
3. Методики развития мыслительных способностей.

**Самостоятельная работа:**

1. Мышление как умственная и практическая деятельность.
2. Способность человека логически анализировать проблему.
3. Мыслительные операции: анализ, синтез, систематизация, обобщение.
4. Формы мышления: понятие, суждение, умозаключение.

**Рекомендуемая литература:**

основная: [1,3];

дополнительная: [3]

**Практическое занятие «Анализ способов саморегуляции функциональных состояний в ситуациях делового общения»:**

1. Эмоции в поведении делового человека: причины отрицательных эмоций – формирование позитивного эмоционального состояния.
2. Исследование приемов и способов саморегуляции. Аутогенная тренировка.
3. Задания:

- Каким образом актуализируются эмоции в результате различных воздействий на психику человека?

- Каким образом эмоциональное состояние отражается на внешнем облике, поведении, речи человека? (Приведите примеры профессиональных ситуаций, в том числе нестандартных, когда ситуация требует социальной ответственности за принятые решения).

#### **Самостоятельная работа:**

1. Понятие эмоции. Саморегуляции эмоциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности.

2. Социальные факторы, влияющие на мотивацию процесса общения.

3. Саморегуляции как фактор надежности профессиональной деятельности человека.

4. Признаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стрессовых состояний.

5. Мотивационная сфера личности: развитость и гибкость.

#### **Рекомендуемая литература:**

1. основная: [1,3];

2. дополнительная: [2,3]

### **Раздел 3 «Организация процесса делового общения и управление им»**

#### **Тема Информирование в деловом общении (коммуникативное общение)**

##### **Лекция:**

1. Понятие процесса обмена информацией.

2. Принцип коммуникативного сотрудничества – совокупность коммуникативных умений говорить и слушать.

3. Значение слов «слушать» и «слышать».

4. Процесс слушания: определение, этапы, уровни, стили, виды слушания и типы слушателей.

5. Неэффективное слушание.

##### **Практическое занятие «Информирование в деловом общении»:**

1. Доклады обучающихся:

- Деловая беседа как средство разрешения конфликта.: этапы, стратегии поведения.

Анализ доклада

- Публичное выступление как речевое и экспрессивное воздействие: ораторские приемы, структура содержания.

Анализ доклада.

- Деловые переговоры: условия благоприятного психологического климата во время переговоров; выслушивание партнера как психологический прием; техника и тактика аргументирования.

Анализ доклада.

- Роль знаков внимания в ситуациях делового общения: комплименты, похвала, поддержка.

2. Деловые игры с целью воссоздания условий проведения беседы (проблемная, дисциплинарная, устройство на работу); публичных выступлений (темы по выбору), переговоров.

3. Тесты: «Что вам говорят мимика и жесты?»

#### **Самостоятельная работа:**

1. Мастерство беседы как раздел риторики.  
2. Чувство аудитории и принцип коммуникативного сотрудничества в публичной речи.

3. Принципы создания комплимента. Правила похвалы.

4. Основные виды аргументов и структура доказательства.

5. «Ораторский страх» и способы борьбы с ним.

#### **Рекомендуемая литература:**

основная: [1, 3, 4];

дополнительная: [3, 4].

#### **Лекция**

1. Барьеры на пути передачи информации и  
2. Преодоление препятствий информирования  
3. Активное слушание – техника говорения. Перефразирование. Резюмирование. Техника редакции.

4. Обратная связь и критика.

5. Правила отражения чувств собеседника.

6. Связь коммуникативных способностей с организаторскими, управленческими.

#### **Практическое занятие Информирование в деловом общении: деловая дискуссия, деловой разговор**

1. Деловая дискуссия. Вопросы для обсуждения:  
- способы вступления в контакт;  
- предметные позиции партнеров – представление о ситуации, проблеме;  
- собственная предметная позиция как условие успеха делового общения;

- портрет ведущего деловой дискуссии;

- причины неэффективных деловых дискуссий;

2. Составление эскиза деловой дискуссии.

3. Проведение деловой дискуссии.

#### **Рекомендуемая литература:**

основная: [1, 3];

дополнительная: [2, 3, 4].

#### **Практическое занятие «Информирование в деловом общении»:**

1. Основные требования к деловому разговору: техника и культура речи делового разговора.

2. Деловой телефонный разговор. Специфика телефонного разговора.

3. Телефонограмма – документ по оперативным вопросам.

4. Тесты: «Умение излагать свои мысли», «Умение слушать».

**Самостоятельная работа.**

1. Техника и тактика аргументирования.
2. Приемы защиты от некорректных собеседников.
3. Групповая дискуссия как базовый метод для других активных форм работы с группой.
4. Правила проведения групповой дискуссии. Оптимальные отношения в группе.
5. Признаки недостатков речи.

**Рекомендуемая литература:**

Основная: [1, 4];

Дополнительная: [2, 3, 4].

**Тема 2 Взаимодействие в деловом общении (интерактивное общение)****Лекция:**

1. Особенности интерактивного общения.
2. Формы и типы взаимодействий.
3. Принципы и закономерности командной работы.
4. Особенности функционирования профессионального коллектива, его национальные, этнокультурные, конфессиональные психологические характеристики.
5. Коммуникативные, этнические, конфессиональные и др. барьеры делового общения.
6. Трансактный анализ общения - три основные позиции-состояния Ребенка, Родителя, Взрослого – личностные роли (Э.Берн).

**Практическое занятие «Взаимодействие в деловом общении»:**

1. Стили корпоративного общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический).
2. Тренинг на выявление коммуникативных проблем в коллективе.
3. Толерантность – готовность к компромиссу, сотрудничеству и эффективному партнерству в деловом общении;
4. Стратегии поведения в трудных ситуациях: избегание, уход, уступки, подавление, соперничество.

**Самостоятельная работа:**

1. Проблемы взаимодействия в группе.
2. Характеристика феномена лидерства и качеств лидера.
3. Манипулятивные модели поведения.
4. Технические приемы эффективного общения в группе.

**Рекомендуемая литература:**

Основная: [1, 2];

Дополнительная: [2, 3].

**Лекция:**

1. Конфликтное общение: понятие и структура конфликта.
2. Особенности поведения личности в конфликтных ситуациях.
3. Психологические защитные механизмы и их влияние на модели поведения в деловом общении.

### **Практическое занятие «Взаимодействие в деловом общении»:**

1. Понятие «конфликтная личность» и исследование типов конфликтной личности.
2. Деловая игра «Разрешение конфликта». Анализ конфликтогенов, диагностика организационных конфликтов, способы их разрешения.
3. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта; современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.
4. Изменение отношения к неприятному партнеру (ролевая игра).

#### **Самостоятельная работа.**

1. Природа, причины, классификация конфликтов.
2. Роль полемики в деловом общении.
3. Руководитель и полемика.
4. Технология разрешения конфликта.

#### **Рекомендуемая литература:**

Основная: [2, 3];

Дополнительная: [2, 3].

### **Тема 3. Восприятие в деловом общении (перцептивное общение)**

#### **Лекция:**

1. Понятие перцептивных действий.
2. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого».
3. Механизмы взаимопонимания. Барьеры восприятия.
4. Функции перцепции.
5. Каналы поступления информации восприятия в сознание человека.
6. Типовые схемы формирования первого впечатления.

### **Практическое занятие «Деловое общение как восприятие людьми друг друга»**

1. Формы и эффекты восприятия:
2. Характеристика установок восприятия: когнитивных, аффективных, поведенческих.
3. Анализ условий формирования установок.
4. Функции установок.

#### **Самостоятельная работа**

1. Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности.
2. Социальная перцепция.
3. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению как основа установления взаимопонимания между ними.

#### **Рекомендуемая литература:**

Основная: [1, 3];

Дополнительная: [3, 4].

#### **Лекция:**

1. Совместимость и ее принципы.
2. Психологические приёмы влияния на партнёра.

3. Формирование аттракции.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.

**Практическое занятие «Деловое общение как восприятие людьми друг друга»:**

1. Исследование эмпатии. Роль эмпатии в восприятии собеседника.
2. Логические формы понимания человека (рефлексия).
3. Анализ примеров типичных ошибок рефлексивного понимания человека («ореол», «проекция», «стереотип» и др.).
4. Закон конгруэнтности К.Роджерса.

**Практическое занятие «Деловое общение как восприятие людьми друг друга»:**

1. Характеристика стереотипов.
2. Анализ условий формирования стереотипов.
3. Составление рекомендаций использования приемов аттракции.
4. Развитие умения воспринимать и обеспечивать обратную связь

**Самостоятельная работа.**

Характеристика синтонической модели общения.

**Рекомендуемая литература:**

Основная: [1];

Дополнительная: [3].

**Тема 4. Этика и этикет делового общения**

**Лекция:**

1. Общие этические принципы и характер делового общения.
2. Анализ ключевых понятий: этика, мораль и др.
3. Этикет и культура делового общения.
4. Деловой этикет и его правила.
5. Составляющие этикета: манеры, поведение в различных ситуациях и др.

**Практическое занятие «Этика и этикет делового общения»:**

1. Этика делового общения в учении Конфуция.
2. Речевой этикет (анализ «саботажников общения», речевое поведение партнёров в конкретных ситуациях).
3. Устойчивые этикетные формулы обращения.
4. Тест «Этика поведения в организации»

**Самостоятельная работа:**

1. Основные профессиональные этические требования к позиции юриста – эксперта.
2. Этическая теория. Задачи и функции этического кодекса.
3. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм.
4. Разумный эгоизм «человека разумного». Как разумно сказать: «нет».
5. Психологические технологии и этический фундамент профессиональной деятельности

**Рекомендуемая литература:**

Основная: [5];

Дополнительная: [3, 4]

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловое общение»**

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используется учебно-методическое и информационное обеспечение, указанное в разделе 8 настоящей программы, методические рекомендации по организации самостоятельной работы, разрабатываемые кафедрой.

Для выполнения контрольной работы обучающимися по заочной форме кафедрой разрабатываются методические рекомендации по ее выполнению.



## **7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловое общение»**

Оценочные средства дисциплины «Деловое общение» включают в себя следующие разделы:

1. Типовые контрольные вопросы для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины.
2. Методику оценивания персональных образовательных достижений обучающихся.

### *7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины*

#### *7.1.1. Текущий контроль*

Текущий контроль осуществляется в соответствии с материалами, разрабатываемыми кафедрой, включающими: тесты, контрольные вопросы по темам дисциплины, задания для выполнения контрольной работы. В ходе изучения дисциплины обучающийся по заочной форме выполняет 1 контрольную работу.

#### *7.1.2. Промежуточная аттестация*

##### *Примерный перечень вопросов к зачету*

1. Соотношение понятий «коммуникация», «социальная перцепция», «интеракция».
2. Понятие делового общения, его особенностей и структуры.
3. Особенности межличностного общения.
4. Деловое общение в жизнедеятельности людей
5. Проявление психологического портрета личности и деловом общении.
6. Понятие ситуации делового общения и ее видов.
7. Функции делового общения.
8. Невербальные средства делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Механизмы воздействия в деловом общении.
11. Каналы поступления информации в сознание.
12. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
13. Барьеры эффективной работы сотрудников в коллективе.
14. Типы взаимоотношений в системе «руководитель - подчиненный».
15. Виды и формы делового общения.

16. Особенности лидерства.
17. Основные принципы и правила делового общения.
18. Этика делового общения.
19. Типовые схемы формирования первого впечатления
20. Особенности диалогической речи.
21. Основные правила проведения групповой дискуссии
22. Соотношение понятий «общение», «общительность», «речевое общение».
23. Проявление приемов аттракции в деловом общении.
24. Методы повышения эффективности слушания в процессе общения.
25. Правила речевого этикета.
26. Совместимость и ее принципы.
27. Публичное выступление как форма делового общения.
28. Правила деловой переписки.
29. Понятие «ораторской лихорадки» и ее признаки.
30. Этикет служебных, деловых отношений.
31. Ошибки восприятия, влияющие на процесс общения.
32. Эмоциональная сфера личности и её роль в деловом общении.
33. Особенности делового разговора по телефону.
34. Беседа в ситуациях затрудненного общения.
35. Понятие конфликтной ситуации и конфликтной личности.
36. Сущность зрительного контакта.
37. Приемы организации переговоров на основе взаимного учета интересов.
38. Типы взаимодействия в группе.
39. Имидж и социальные стереотипы.
40. Рольное поведение в деловом общении.
41. Установки восприятия и условия их формирования.
42. Приемы понижения стрессоустойчивости человека в затрудненных ситуациях общения.

## *7.2. Методика оценивания персональных образовательных достижений обучающихся*

### *Промежуточная аттестация: зачёт с оценкой*

| Достигнутые результаты освоения дисциплины  | Критерии оценивания   | Шкала оценивания                    |
|---|---|-------------------------------------|
| Обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументированно и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает | не раскрыто основное содержание учебного материала;<br>обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;<br>допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводя- | Оценка «2»<br>«неудовлетворительно» |

|  |   |  |
|--|---|--|
| на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом.  | щих вопросов.   |  |
| Обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций. | неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; усвоены основные категории по рассматриваемым и дополнительным вопросам; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, формулировках законов, исправленные после нескольких наводящих вопросов.  | <i>Оценка «3»</i><br>«удовлетворительно» |
| Обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала.                                       | продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. | <i>Оценка «4»</i><br>«хорошо»            |

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала. | полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ответ прозвучал самостоятельно, без навешивающих вопросов; продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; допущены одна-две неточности. | <i>Оценка «5»<br/>«отлично»</i> |
|--|---|---------------------------------|

## 8. Требования к условиям реализации. Ресурсное обеспечение дисциплины «Деловое общение»

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Деловое общение»

#### Основная:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/925269>.
2. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — (Высшее образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/942783> (дата обращения: 29.10.2020).
3. Сидоров, П.И. Деловое общение: учебник для вузов /Сидоров П.И., Путин М.И., Коноплева И.А. – ИФРА – М, 2013. – 384 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=1172>
4. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М. : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 247 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028562>.
5. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. -

Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с. + ( Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.) - URL: <https://znanium.com/catalog/product/405582>

#### **Дополнительная:**

1. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Зверева Н. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 138 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/916112>
2. Кожемякин, Е. А. Основы теории коммуникации : учеб. пособие / Е.А. Кожемякин. — М. : ИНФРА- М, 2019. — 189 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012420>
3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>
4. Обухова Г. С. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией: Практические рекомендации / Обухова Г.С., Климова Г.Л. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016, 2017, 2019. - 72 с.: <http://znanium.com/catalog/product/533987>

#### *8.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса*

1. Операционная система Calculate Linux Desktop (свободный лицензионный договор <https://wiki.calculate-linux.org/ru/license>).
2. Пакет офисных программ Libre Office (свободный лицензионный договор <https://ru.libreoffice.org/about-us/license/>).
3. Антивирусная защита - Kaspersky Endpoint Security для Linux (лицензия №1B08-200805-095540-500-2042).
4. Браузер MozillaFirefox (свободный лицензионный договор <https://www.mozilla.org/en-US/MPL/2.0/>).
5. Программа просмотра электронных документов в формате PDF AdobeAcrobatReaderDC (свободный лицензионный договор <https://www.adobe.com/ru/legal/terms.html>).
6. Архиватор 7zip (свободный лицензионный договор <https://www.7zip.org/license.txt>).

#### *8.3. Перечень информационно-справочных систем и баз данных*

1. Центральная ведомственная электронная библиотека МЧС России – ELIB.MCHS.RU.
2. Электронная библиотечная система «Знаниум» (URL: [www.znanium.com](http://www.znanium.com)).

3. Электронные научные журналы и базы данных Сибирского федерального университета (URL: [libproхy.bik.sfu-kрас.ru](http://libproхy.bik.sfu-kрас.ru)).
4. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ». Раздел «Легендарные Книги» (URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)).
5. Национальная электронная библиотека «НЭБ» (URL: <https://нэб.рф>).
6. Информационная система «Единое окно» (URL: [window.edu.ru](http://window.edu.ru)).
7. Международный научно-образовательный сайт EqWorld (URL: [eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm](http://eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm)).
8. Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU (URL: <https://elibrary.ru/>).
9. Информационно-правовая система «Консультант плюс» (URL: <http://www.consultant.ru/>).
10. Информационно-правовая система «Гарант» (URL: <https://www.garant.ru/>).
11. Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО Сибирская пожарно-спасательная академия (URL: <https://sibpsa.ru/personal/personal.php>).

#### 8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Деловое общение»

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Деловое общение» необходимы учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение должно быть укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения (компьютером, мультимедийным проектором, экраном), служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Академии.

### 9. Методические указания по освоению дисциплины «Деловое общение»

Программой дисциплины «Деловое общение» предусмотрены занятия лекционного типа, занятия семинарского типа (практические) и самостоятельная работа обучающихся.

Цели лекционных занятий:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентируя внимание на наиболее сложных вопросах дисциплины;
- стимулирование активной познавательной деятельности обучающихся, способствование формированию их творческого мышления.

Цели практических занятий:

- углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы обучающихся с учебной и научной литературой;
- овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности;
- развитие абстрактного и логического мышления.

Цели самостоятельной работы обучающихся:

- углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях;
- выработка навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний;
- подготовка к предстоящим учебным занятиям и промежуточному контролю.

При реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины «Деловое общение» используются следующие образовательные технологии:

1. Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии, реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и

профиля подготовки; применяется при проведении занятий лекционного типа, семинарского типа, самостоятельной работе.

2. Технология интерактивного обучения – реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи; применяется при проведении занятий семинарского типа.

3. Технология электронного обучения – реализуется при выполнении учебных заданий с использованием электронной информационно-образовательной среды Академии, информационно-справочных и поисковых систем, проведении автоматизированного тестирования и т.д.; применяется при проведении занятий семинарского типа, самостоятельной работе.

### *9.1. Рекомендации для преподавателей*

Лекция является главным звеном дидактического цикла обучения. Ее цель – формирование ориентировочной основы для последующего усвоения обучающимися учебного материала. В ходе лекции преподаватель, применяя методы устного изложения и показа, передает обучающимся знания по основным, фундаментальным вопросам дисциплины «Деловое общение».

Назначение лекции состоит в том, чтобы доходчиво, убедительно и доказательно раскрыть основные теоретические положения изучаемой науки, нацелить обучающихся на наиболее важные вопросы, темы, разделы дисциплины, дать им установку и оказать помощь в овладении научной методологией (методами, способами, приемами) получения необходимых знаний и применения их на практике.

К лекции как к виду учебных занятий предъявляются следующие основные требования

- научность, логическая последовательность изложения ученых вопросов;
- конкретность и целеустремленность изложения материала;
- соответствие отводимого времени значимости учебных вопросов;
- соответствие содержания лекции принципам обучения, требованиям руководящих документов;
- наглядность обучения; формирование у обучаемых потребности к самостоятельному углублению знаний;
- материала с учетом достигнутого уровня знаний.

При подготовке и проведении занятий семинарского типа преподавателю, ведущему дисциплину, в первую очередь необходимо опираться на настоящую рабочую программу, в которой определены количество и тематика практических занятий.

Для каждого занятия определяются тема, цель, структура и содержание. Исходя из них, выбираются форма проведения занятия (комбинированная, самостоятельная работа, фронтальный опрос, тестирование и т.д.) и дидактиче-



ские методы, которые при этом применяет преподаватель (индивидуальная работа, работа по группам, деловая игра и пр.).

Современные требования к преподаванию обуславливают использование визуальных и аудиовизуальных технических средств представления информации: презентаций, учебных фильмов и т.д.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине преподавателем разрабатываются методические рекомендации по организации самостоятельной работы.

При разработке заданий для самостоятельной работы необходимо выполнять следующие требования:

- отбор и изложение материала должны обеспечивать достижение целей, изложенных в квалификационной характеристике, и понимание прикладного значения данного курса для своей профессии;
- материал заданий должен быть методологичен, осознаваем и служить средством выработки обобщенных умений;
- при составлении заданий следует формулировать их содержание в контексте специальности.

Для успешного выполнения контрольной работы обучающимися по заочной форме преподавателем разрабатываются методические рекомендации по ее выполнению.

## *9.2. Рекомендации для обучающихся*

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, выработку навыков самостоятельного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим учебным занятиям и промежуточной аттестации.

Основными видами самостоятельной работы являются: работа с печатными источниками информации (конспектом, книгой, документами), информационно-справочными системами и базами данных (раздел 8 настоящей программы).

Вопросы, отнесенные на самостоятельное изучение (раздел 5 настоящей программы), даются преподавателем в ходе лекций и (или) занятий семинарского типа. При этом обучающемуся необходимо уяснить и записать вопросы, посмотреть рекомендованную литературу и наметить общую структуру изучения вопроса в виде плана или схемы. Затем изучить информацию по вопросу, при этом рекомендуется вести конспект, куда вносится ключевая информация, формулы, рисунки. Перечитать сделанные в конспекте записи. Убедиться в ясности изложенного, при необходимости дополнить записи.

В ходе лекций и (или) занятий семинарского типа обучающийся ведет конспект кратко, схематично, последовательно с фиксированием основных положений, выводами, формулировками, обобщениями, помечает важные мысли, выделяет ключевые слова, термины. Для закрепления знаний после занятия ре-

комендуется перечитать материал и записать вопросы, которые не ясны из прочитанного. По этим вопросам необходимо обратиться к учебной литературе и, если в результате работы с учебной литературой остались вопросы – следует обратиться за разъяснениями к преподавателю в часы консультаций.

При подготовке к практическим занятиям обучающемуся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, учесть рекомендации преподавателя.

Самостоятельная работа обучающегося по заочной форме включает выполнение контрольной работы.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по специальности 20.05.01 Пожарная безопасность (уровень специалитета).

## УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры  
профессиональных коммуникаций

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (модуле) дисциплины \_\_\_\_\_  
(название дисциплины)  
по направлению подготовки (специальности) \_\_\_\_\_

на 20\_\_/20\_\_ учебный год

1. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

1.1. ....;

1.2. ....;

...

1.9. .... .

2. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

2.1. ....;

2.2. ....;

...

2.9. .... .

3. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

3.1. ....;

3.2. ....;

...

3.9. .... .

Составитель подпись расшифровка подписи  
дата