

**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»**



**Методические рекомендации
для самостоятельной работы
обучающихся по дисциплине
«Деловые коммуникации в
профессиональной деятельности»**

Направление подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль
«Организация управления в РСЧС»

Иваново 2023

Чумаков М.В.

Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» (далее – методические рекомендации) по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Организация управления в РСЧС» – Иваново: ИПСА ГПС МЧС России, 2022. – 28 с.

Методические рекомендации содержат краткое изложение дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление и основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины, пожелания по изучению отдельных тем курса, рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса, рекомендации по работе с литературой; советы по подготовке к промежуточной аттестации.

Методические рекомендации рассмотрены на заседании кафедры основ экономики функционирования РСЧС.

Протокол №__ от «__»_____ 2023 г.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании методико-педагогического совета Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

Протокол № «__» от «__» _____ 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
1.	Введение	4
2.	Методические рекомендации по изучению тем дисциплины	6
2.1	Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристика	6
2.2	Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	7
2.3	Тема 3. Средства деловой коммуникации	9
2.4	Тема 4. Устные деловые коммуникации	10
2.5	Тема 5. Письменные деловые коммуникации	12
2.6	Тема 6. Управление организационными коммуникациями	14
2.7	Тема 7. Межкультурная коммуникация	15
3.	Методические рекомендации для подготовки к промежуточной аттестации	18
4.	Словарь терминов по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»	24

ВВЕДЕНИЕ

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» являются:

- - получение практических навыков в организации и руководстве работой команды;
- - изучение современных методов коммуникативных технологий;
- - изучение методов анализа с учетом разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при решении профессиональных задач.

Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» относится к обязательной части блока дисциплин Б1 образовательной программы по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профиль «Организация управления в РСЧС».

При изучении дисциплины планируется проведение лекций и семинарских занятий, контроля самостоятельной работы. Основное учебное время отводится на проведение лекционных и семинарских занятий.

Кроме основной и дополнительной литературы, приведенной ниже, при изучении дисциплины рекомендуется использовать справочную литературу, научные издания, сборники публикаций научных конференций и др.

Литература

а) основная литература

1. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 408 с.
2. Межкультурные коммуникации в РСЧС : учебное пособие / Л. Ю. Пушина. - Иваново : ФГБОУ ВО ИПСА ГПС МЧС России, 2018. - 72 с.
3. Основы научных исследований : учебное пособие / С. В. Горинова. - Иваново : ИПСА ГПС МЧС России, 2022. - 130 с.

б) дополнительная литература

4. Папкова, Ольга Викторовна. Деловые коммуникации [Текст]: учебник для вузов / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. – 160 с.
5. Жернакова, Марина Борисовна. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. и практикум / М.Б. Жернакова. - М.: Юрайт, 2016. – 370 с.
6. Ридецкая, О.Г. Эффективное лидерство. Хрестоматия. Учебно-методический комплекс: Университетская библиотека online. – М.: Издательство Директ-Медия, 2012.
7. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под ред. Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 265 с.
8. Дрещинский В. А. Методология научных исследований. Учебник для бакалавриата и магистратуры. — М.: Юрайт. 2019. 274 с.
9. Спивак, В.А. Лидерство. Практикум: учебное пособие / В.А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2018.

10. Граничин О.Н. Информационные технологии в управлении [Электронный ресурс]/ О.Н. Граничин, В.И. Кияев— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 377 с.

11. Байбородова Л. В., Чернявская А. П. Методология и методы научного исследования. Учебное пособие. — М.: Юрайт. 2018. 222 с.

в) нормативная литература

12. Примерная дополнительная профессиональная программа повышения квалификации руководителей и работников гражданской обороны, органов управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и отдельных категорий лиц, осуществляющих подготовку по программам обучения в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций. МЧС России. Документ от 30.10.2020 г. № 2-4-71-11-10.

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

13. Цифровая среда Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России. – Режим доступа: <http://192.168.32.105/eduserver/>.

14. Электронная библиотека академии <http://Bibliomchs37.ru>.

15. Единая ведомственная электронная библиотека МЧС России сеть Интранет по адресу: 10.46.0.45.

16. ЭБС «Юрайт».

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы и наполнение нужно привести в соответствие с РП! Тестовые задания оформить так, как рекомендовано в методичке «Конструирование тестовых заданий»

Тема 1. Командная работа и лидерство.

Цель: изучить социально-психологическую структуру команды.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изложены материалы, связанные с понятием функция лидера в современном обществе, история зарождения и развития психологии лидерства, личностные характеристики лидера, понятие команды, типы команд.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Чем отличается понятие «деловое общение» от понятия «деловая коммуникация»?
2. Какие признаки характеризуют «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» как науку?
3. Что является объектом науки «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»?
4. Что является предметом науки «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»?
5. Назовите функции деловых коммуникаций.

Тесты для самоконтроля

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
1.	Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:	а) общения б) понимания в) восприятия
2.	Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:	а) приспособления б) конкуренции в) компромисса
3.	Прямое деловое общение характеризуется:	а) ответными реакциями собеседников б) общением в пределах видимости в) непосредственным речевым контактом

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
4.	Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:	а) модели поведения б) заинтересованности в отношениях с другими в) способности к общению
5.	Акцент в подтверждающих вопросах делают на:	а) наиболее сложной проблеме б) вновь возникших вопросах в) том, что связывает партнеров

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. В чем сущность формирования эффективных команд?
2. Что означает управление деятельностью команды?
3. В чем заключаются проблемы управления коллективом?

Темы докладов и рефератов

1. Командная работа и лидерство.
2. Функция лидера в современном обществе.
3. История зарождения и развития психологии лидерства.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 408 с.
2. Межкультурные коммуникации в РСЧС : учебное пособие / Л. Ю. Пушина. - Иваново : ФГБОУ ВО ИПСА ГПС МЧС России, 2018. - 72 с.
3. Основы научных исследований : учебное пособие / С. В. Горинова. - Иваново : ИПСА ГПС МЧС России, 2022. - 130 с.

Тема 2. Коммуникация

Цель: изучить виды коммуникаций в организации.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме рассмотрено применение современных коммуникативных технологий.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие принципы эффективной коммуникации знаете?
2. Какие существуют виды коммуникаций в организации?
3. Какие современные коммуникативные технологии знаете?

Тесты для самоконтроля

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
1.	При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:	а) допускает возражения б) уверенно держит бразды правления в) ищет поддержку среди коллег
2.	Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:	а) вежливости б) привлекательном имидже в) деловой обязательности
3.	Цель формального приема в начале переговоров:	а) создать атмосферу взаимопонимания б) высказать точку зрения своей стороны в) выслушать точку зрения партнеров
4.	В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:	а) сознательности б) постепенности в) терпимости
5.	Коммуникативная сторона общения:	а) взаимопонимание участников общения б) обмен информацией между людьми в) организация взаимодействия между людьми

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Назовите общенаучные и традиционные методы науки «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности».
2. В чем различие системного и процессного подходов к анализу деловых коммуникаций?
3. Назовите системообразующие факторы деловых коммуникаций.

Темы докладов и рефератов

1. Личностные характеристики лидера.
2. Понятие команды, типы команд.
3. Социально-психологическая структура команды.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 408 с.
2. Межкультурные коммуникации в РСЧС : учебное пособие / Л. Ю. Пушина. - Иваново : ФГБОУ ВО ИПСА ГПС МЧС России, 2018. - 72 с.
3. Основы научных исследований : учебное пособие / С. В. Горинова. - Иваново : ИПСА ГПС МЧС России, 2022. - 130 с.

Тема 3. Межкультурное взаимодействие

Цель: изучить анализ и учет разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме рассматриваются межкультурные особенности вербальной и невербальной коммуникации.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие фазы можно выделить в процессе реализации деловых коммуникаций?
2. Что такое «малый разговор» в деловых коммуникациях?
3. Какие сигналы в деловых коммуникациях несут больше достоверной информации: вербальные или невербальные?

Тесты для самоконтроля

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
1.	Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:	а) избегать конфронтации б) избегать личных оскорблений в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
2.	Термин «этика» ввел:	а) Сократ б) Аристотель в) Демокрит
3.	Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:	а) однополюсные б) риторические в) зеркальные

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
4.	Этика – это философская дисциплина, изучающая:	а) развитие человеческого общества б) внутреннюю природу человека в) мораль и нравственность
5.	Видение себя глазами партнера по общению – это:	а) рефлексия б) отчуждение в) идентификация

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Что означает понятия культура и коммуникация?
2. Что означает освоение культуры?
3. Что такое межкультурное взаимодействие?

Темы докладов и рефератов

1. Коммуникации: типы и модели.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Виды коммуникаций в организации. Принципы эффективной коммуникации.
4. Современные коммуникативные технологии.
5. Применение современных коммуникативных технологий (на русском языке)
6. для профессионального и академического взаимодействия.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 408 с.
2. Межкультурные коммуникации в РСЧС : учебное пособие / Л. Ю. Пушина. - Иваново : ФГБОУ ВО ИПСА ГПС МЧС России, 2018. - 72 с.
3. Основы научных исследований : учебное пособие / С. В. Горинова. - Иваново : ИПСА ГПС МЧС России, 2022. - 130 с.

Тема 4. Современные информационно-коммуникационные технологии в сфере государственного и муниципального управления

Цель: изучить информационно-коммуникационные технологии в сфере государственного и муниципального управления.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме рассматриваются информационные технологии как средство модернизации государственного и муниципального управления в современном обществе.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Определите, к каким группам относятся следующие средства делового общения: пауза, громкость голоса, вдох, рукопожатие, смех, шаг назад, голосовые акценты (ударение).
2. Чем отличается «социальная роль» от «социального статуса»?
3. Какой подход (социологический или психологический) учитывает значимость врожденного и приобретенного в становлении личности?

Тесты для самоконтроля

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
1.	Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:	а) однополюсные б) информационные в) для ориентации
2.	Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:	а) размышлений б) взаимодействия в) сопереживания
3.	Деловая этика представляет собой:	а) личное поведение человека б) совокупность принципов поведения людей в) деловые отношения предпринимателей
4.	Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:	а) пяти б) двух в) трех
5.	Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:	а) “интроверсия” б) “риторика” в) “лингвистика”

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении.
2. Опишите структуру электронного правительства РФ.
3. Информационная политика государства по продвижению электронного правительства.

Темы докладов и рефератов

1. Информационные технологии как средство модернизации государственного и муниципального управления в современном обществе.
2. Электронное правительство РФ. Информационная политика государства по продвижению электронного правительства.
3. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления гражданами.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для кадемиического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 408 с.
2. Межкультурные коммуникации в РСЧС : учебное пособие / Л. Ю. Пушина. - Иваново : ФГБОУ ВО ИПСА ГПС МЧС России, 2018. - 72 с.
3. Основы научных исследований : учебное пособие / С. В. Горинова. - Иваново : ИПСА ГПС МЧС России, 2022. - 130 с.

Тема 5. Организация внутренних и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

Цель: изучить взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучены внутренние и межведомственные коммуникации.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Нужно ли учитывать биологический компонент структуры личности в деловых коммуникациях?
2. Какие компоненты личности составляют вертикальную архитектуру ее структуры?
3. В чем отличие понятий «бессознательное» и «предсознательное»?
4. В чем значимость статусов личности для осуществления деловых коммуникаций?

Тесты для самоконтроля

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
1.	Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:	а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности б) хозяйственных сооружений в) транспортной инфраструктуры
2.	Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:	а) афоризмы б) вульгаризмы в) эпитеты
3.	Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:	а) эпитизмы б) афоризмы в) варваризмы
4.	Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:	а) эпитизмы б) жаргонизмы в) афоризмы
5.	Примером письменного койне как языка средневековой науки является:	а) английский язык б) немецкий язык в) латынь

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3, 4] изучить вопрос:

1. Органы государственной власти: понятие, структура.
2. Органы местного самоуправления.
3. Граждане.
4. Коммерческие организации: понятие, виды.
5. Институты гражданского общества: понятие, виды.
6. Средства массовой информации: понятие, виды.

Темы докладов и рефератов

1. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами.
2. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с коммерческими организациями.
3. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с институтами гражданского общества.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для кадемиического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 408 с.
2. Межкультурные коммуникации в РСЧС : учебное пособие / Л. Ю. Пушина. - Иваново : ФГБОУ ВО ИПСА ГПС МЧС России, 2018. - 72 с.
3. Основы научных исследований : учебное пособие / С. В. Горинова. - Иваново : ИПСА ГПС МЧС России, 2022. - 130 с.

Тема 6. Реализация образовательных программ в сфере гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций

Цель: изучить сущность образовательных программ в сфере гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучены общие положения; цель и основные задачи обучения; планируемые результаты обучения; учебно-тематический план и содержание тем занятий; рекомендуемые организационно-педагогические условия реализации образовательной программы и учебно-материальная база.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие техники влияния на делового партнера являются наиболее эффективными в информационно-коммуникативных технологиях?
2. Какая коммуникационная модель наиболее приемлема в условиях современной деловой практики?
3. Каким образом может происходить искажение реальности посредством защит?

Тесты для самоконтроля

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
1.	Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:	а) простого воспроизводства б) «иерархии эффектов» в) реализации
2.	Разрушение коммуникаций Винер назвал:	а) энтропией б) антропией в) интропией
3.	Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:	а) диалогом б) транзакциями в) трансактами

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
4.	Совокупность норм литературного произношения называют:	а) орфографией б) синонимом в) орфоэпией
5.	Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:	а) прямой б) внутренней в) наружной

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Образовательные программы в сфере гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

Темы докладов и рефератов

1. Командная стратегия для достижения поставленной цели.
2. Коммуникация: понятие, функции.
3. Коммуникации: типы и модели.
4. Коммуникативные барьеры.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для кадемиического бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 408 с.
2. Межкультурные коммуникации в РСЧС : учебное пособие / Л. Ю. Пушина. - Иваново : ФГБОУ ВО ИПСА ГПС МЧС России, 2018. - 72 с.
3. Основы научных исследований : учебное пособие / С. В. Горинова. - Иваново : ИПСА ГПС МЧС России, 2022. - 130 с.

Тема 7. Представление результатов научного исследования

Цель: изучить оформление результатов исследования.

Методические рекомендации по изучению темы

В данной теме изучены формы представления научных результатов.

Изучите данную тему с использованием материала семинарских занятий и учебной литературы.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите восемь базисных адаптивных реакций, за счет которых происходит коммуникация?
2. Какие коммуникативные техники относятся к техническим приемам стиля соперничества?

3. Что такое «конативные технологии» деловых коммуникаций в профессиональной деятельности?

Тесты для самоконтроля

№ п/п	Вопросы	Варианты ответов
1.	Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов — это:	а) правильность б) логичность в) чистота
2.	Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется:	а) проксемикой б) пантомимикой в) физиогномикой
3.	Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией:	а) ритуальной б) познавательной в) убеждающей
4.	Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется:	а) направленным, критическим б) рефлексивным в) нерефлексивным
5.	Камерной (по Л. Арредондо) называется презентация, предназначенная для:	а) от 50 человек до 200 и более б) 15-50 слушателей в) небольшого количества слушателей (до 15 человек)

Вопрос для самостоятельного изучения:

Используя материал, изложенный [1, 2, 3] изучить вопрос:

1. Что означает научное исследование?
2. В чем заключается сущность результатов научных исследований?
3. Каким образом оформляется доклад на конференции?
4. Что означает экспериментальный отчет?

Темы докладов и рефератов

1. Межкультурные особенности вербальной и невербальной коммуникации.
2. Проблема понимания в межкультурной коммуникации.
3. Социокультурная толерантность и ее сущностные характеристики.

Перечень литературы и учебно-методических материалов для самостоятельной подготовки по теме

а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для кадетского бакалавриата / ред.: В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 408 с.
2. Межкультурные коммуникации в РСЧС : учебное пособие / Л. Ю. Пушина. -

Иваново : ФГБОУ ВО ИПСА ГПС МЧС России, 2018. - 72 с.

3. Основы научных исследований : учебное пособие / С. В. Горинова. - Иваново : ИПСА ГПС МЧС России, 2022. - 130 с.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Критерии оценки устного опроса

Отметка «5» ставится, если обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, приводит примеры, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, не допускает ошибок.

Отметка «4» ставится, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных ошибок в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, допускает неточности в ответе.

Отметка «3» ставится, если обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, не совсем правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «2» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценки тестовых работ

Отметка «5» ставится, если обучающийся выполнил все задания верно.

Отметка «4» ставится, если обучающийся выполнил правильно не менее 3/4 заданий.

Отметка «3» ставится, если обучающийся выполнил не менее половины заданий.

Отметка «2» ставится, если обучающийся выполнил менее половины заданий.

Критерии оценки расчетно-графической работы

Расчетно-графическая работа должна быть выполнена в полном объеме и оформлена в соответствии с требованиями стандартов ЕСКД и СПДС. При сдаче расчетно-графической работы рекомендуется индивидуальное собеседование, усвоение изученного материала определяется качеством устного ответа, обучающегося на вопросы по выполненной работе.

Отметка «5» ставится, если графическая работа выполнена правильно и в полном объеме, оформлена в соответствии с требованиями стандартов, при собеседовании обучающийся отвечает на все вопросы, не затрудняется с ответом при видоизменении вопросов.

Отметка «4» ставится, если графическая работа выполнена верно и в полном объеме, но допущены некоторые недочеты и неточности, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются отдельные мелкие недочеты, при собеседовании обучающийся отвечает на подавляющее большинство вопросов, не допускает существенных неточностей при ответах.

Отметка «3» ставится, если в графической работе обучающийся допустил грубые ошибки или представил неполное решение, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, но имеет место некачественное графическое оформление, при собеседовании обучающийся отвечает на меньшую часть вопросов, допускает ошибки при ответах.

Отметка «2» ставится, если в графической работе решение оказалось неверным, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям, обучающийся не владеет основным материалом по выполненной работе, не отвечает на поставленные вопросы.

Критерии оценки доклада

Под докладом подразумевается итог самостоятельной исследовательской работы обучающегося. Чтобы его подготовить, необходимо не только познакомиться с определенной научной литературой, но и выдвинуть свою гипотезу, провести сбор эмпирического материала, используя самостоятельные наблюдения, применяя устные опросы, анкеты, тесты, изучить необходимые документы и т.д., проверить гипотезу, прийти к обоснованным выводам, доказать правильность собственного решения проблемы и оформить полученные результаты в виде письменной работы. Максимальное количество баллов – 5. При выставлении оценки за доклад должны учитываться следующие критерии:

- полное раскрытие темы и соблюдение логичности изложения – 2 балла;
- наличие собственных выводов и предложений, обобщений, критического анализа - 1 балл;
- использование широкой информационной базы, правильность оформления, соблюдение правил цитирования - 1 балл;
- качество устного выступления: умение говорить публично, заинтересовать слушателей, владение речью, ясность, образность, живость речи - 1 балл.

По сумме баллов и степени реализации каждого из критериев выставляется отметка за доклад.

Критерии оценки реферата

Одним из видов текущего контроля по окончании изучения темы является выполнение обучающимися рефератов.

Рефераты изначально направлены на сбор информации о каком-то объекте, явлении, на ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение фактов, предназначенных для широкой аудитории.

Критерии оценки рефератов (примерные):

- четкость поставленных цели и задач;
- тематическая актуальность и объем использованной литературы;

- полнота раскрытия выбранной темы;
- обоснованность выводов и их соответствие поставленным задачам;
- анализ полученных данных;
- наличие в работе вывода или практических рекомендаций;
- качество оформления работы (наличие таблиц, схем, графиков, фотоматериалов, зарисовок, списка используемой литературы и т.д.).

Максимальное количество баллов – 5. При выставлении оценки за реферат должны учитываться следующие критерии:

- полное раскрытие темы и соблюдение логичности изложения – 2 балла;
- наличие собственных выводов и предложений, обобщений, критического анализа – 1 балл;
- использование широкой информационной базы - 1 балл;
- правильность оформления, соблюдение правил цитирования - 1 балл.

По сумме баллов и степени реализации каждого из критериев выставляется отметка за реферат.

**Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации
(в форме экзамена) по итогам освоения дисциплины
«Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»**

1. Понятие команды, типы команд.
2. Социально-психологическая структура команды.
3. Формирование эффективных команд.
4. Управление деятельностью команды.
5. Проблемы управления коллективом.
6. Виды коммуникаций в организации.
7. Принципы эффективной коммуникации.
8. Современные коммуникативные технологии.
9. Применение современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия.
10. Культура и коммуникация. Освоение культуры.
11. Понятия «общение», «коммуникация», «взаимодействие».
12. Межкультурное взаимодействие: сущность, типология, социальная регуляция.
13. Межкультурные особенности вербальной и невербальной коммуникации.
14. Проблема понимания в межкультурной коммуникации.
15. Социокультурная толерантность и ее сущностные характеристики.
16. Миграция и проблемы формирования мультикультурного общества.
17. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации.
18. Культура конфликтного взаимодействия.
19. Анализ и учет разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.
20. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении.

21. Электронное правительство РФ. Информационная политика государства по продвижению электронного правительства.
22. Внутренние и межведомственные коммуникации: понятия, виды, вопросы организации.
23. Органы государственной власти: понятие, структура. Органы местного самоуправления.
24. Граждане. Коммерческие организации: понятие, виды. Институты гражданского общества: понятие, виды. Средства массовой информации: понятие, виды.
25. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.
26. Образовательные программы в сфере гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций: общие положения; цель и основные задачи обучения; планируемые результаты обучения; учебно-тематический план и содержание тем занятий; рекомендуемые организационно-педагогические условия реализации образовательной программы и учебно-материальная база.
27. Разработка и координация реализации образовательных программ подготовки и переподготовки кадров в сфере гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.
28. Командная работа и лидерство.
29. Функция лидера в современном обществе.
30. История зарождения и развития психологии лидерства.
31. Личностные характеристики лидера.
32. Понятие команды, типы команд.
33. Социально-психологическая структура команды.
34. Формирование эффективных команд.
35. Управление деятельностью команды.
36. Проблемы управления коллективом.
37. Командная стратегия для достижения поставленной цели.
38. Коммуникация: понятие, функции.
39. Коммуникации: типы и модели.
40. Коммуникативные барьеры.
41. Виды коммуникаций в организации. Принципы эффективной коммуникации.
42. Современные коммуникативные технологии.
43. Применение современных коммуникативных технологий (на русском языке) для профессионального и академического взаимодействия.
44. Применение современных коммуникативных технологий (на иностранном языке) для профессионального и академического взаимодействия.
45. Культура и культурное многообразие в современном мире.
46. Проблема понимания в межкультурной коммуникации.
47. Межкультурное взаимодействие: сущность, типология, социальная регуляция.

48. Информационные технологии как средство модернизации государственного и муниципального управления в современном обществе.
49. Электронное правительство РФ. Информационная политика государства по продвижению электронного правительства.
50. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления гражданами.
51. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с коммерческими организациями.
52. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с институтами гражданского общества.
53. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления со средствами массовой информации.
54. Разработка и координирование реализации образовательных программ в сфере гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.
55. Научное исследование: понятие, результаты. Формы представления и оформление результатов научного исследования.
56. Оформление результатов исследования. Презентация на международном уровне.

Примерная тематика рефератов

1. Командная работа и лидерство.
2. Функция лидера в современном обществе.
3. История зарождения и развития психологии лидерства.
4. Личностные характеристики лидера.
5. Понятие команды, типы команд.
6. Социально-психологическая структура команды.
7. Формирование эффективных команд.
8. Управление деятельностью команды.
9. Проблемы управления коллективом.
10. Командная стратегия для достижения поставленной цели.
11. Коммуникация: понятие, функции.
12. Коммуникации: типы и модели.
13. Коммуникативные барьеры.
14. Виды коммуникаций в организации. Принципы эффективной коммуникации.
15. Современные коммуникативные технологии.
16. Применение современных коммуникативных технологий (на русском языке)
17. для профессионального и академического взаимодействия.
18. Применение современных коммуникативных технологий (на иностранном языке) для профессионального и академического взаимодействия.
19. Культура и культурное многообразие в современном мире.
20. Проблема понимания в межкультурной коммуникации.
21. Межкультурное взаимодействие: сущность, типология, социальная регуляция.

22. Анализ и учет разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.
23. Информационные технологии как средство модернизации государственного и муниципального управления в современном обществе.
24. Электронное правительство РФ. Информационная политика государства по продвижению электронного правительства.
25. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами.
26. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления коммерческими организациями.
27. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с институтами гражданского общества.
28. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления со средствами массовой информации.
29. Разработка и координирование реализации образовательных программ в сфере гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.
30. Научное исследование: понятие, результаты. Формы представления и оформление результатов научного исследования.

**СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Авторитарный стиль - руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается общего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Альтернативные вопросы - вопросы, которые предоставляют возможность выбора из двух-трех вариантов и которые могут помочь оппоненту быстрее принять решение.

Аргументация - способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

Вербальное общение - словесное, речевое общение.

Восприятие - целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения.

Визуальный контакт - взгляд, его направление, частота контакта глаз.

Внешняя атрибуция - обусловленность поведения и поступков сложившейся ситуацией, внешними причинами, тем фактом, что большинство людей поступило бы точно так же.

Внутренняя атрибуция - зависимость поведения человека от особенности его личности, характера, установок.

Внушение - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально-волевое воздействие.

Деловое общение - особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

Деловой этикет - правила поведения в профессиональной и деловой сферах в процессе общения с деловыми партнерами, коллегами, руководителями, подчиненными, клиентами при осуществлении официальных и деловых контактов.

Диалог - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участников психических состояний собеседников и их интересов.

Духовное деловое общение - обмен духовными ценностями (научной информацией, философскими, эстетическими представлениями и идеями), способствующее развитию внутреннего мира деловых партнеров.

Женский стиль слушания - свойственная человеку манера слушания, для которой характерно большее внимание к эмоциональной стороне сообщения, самому процессу общения, а не к содержанию разговора.

Жесты-иллюстраторы сопровождают речь и изображают то, что уже выражено словами.

Жесты-регуляторы могут сопровождать речь, а могут использоваться самостоятельно: «встаньте», «идите сюда», «прошу вас пройти» и т.п.

Жесты-эмблемы - указательные, символические и эмоциональные - имеют самостоятельное значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста.

Закрытые вопросы - вопросы, требующие ответов «да» или «нет» и не способствующие продолжению обсуждения.

Жаражение - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

Зеркальные вопросы - повторение с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, с целью заставить собеседника увидеть свое утверждение как бы со стороны.

Идентификация - один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

Имидж - внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.

Интерактивная сторона общения - организация взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знания и идеями, но и действиями. И.с.о. отражает процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению.

Интроверсия - психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир - мир своих чувств, переживаний, мыслей.

Каузальная атрибуция - формирующаяся в процессе жизни привычка приписывать ответственность за успешные и неуспешные события себе или другим людям, в зависимости от характера участия в них.

Кинесика - особенности, которые отражают эмоциональные реакции человека, т.е. позы, жесты, мимика.

Кинесические средства общения - зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

Коммуникативная компетентность - сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими.

Коммуникативная сторона общения - сторона общения, заключающаяся в обмене информацией между людьми.

Коммуникация - в широком смысле - обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. К. в деятельностном подходе - совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

Конфликт - высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

Корпоративная этика - это система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации.

Корпоративный кодекс - свод принципов и правил делового поведения.

Манипулирование в общении - скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействию стороне различные преимущества.

Механизмы психологической защиты - в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия.

Мотивы поведения - побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.

Мотивационное деловое общение - обмен деловых партнеров стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями.

Мужской стиль слушания - свойственная человеку манера слушания, для которой характерно внимание к содержанию разговора.

Невербальное общение - несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Невербальные средства общения - мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации.

Нерефлексивное слушание - умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Открытые вопросы (Каково? Как? Когда?) - это вопросы, направленные на получение информации, способной заинтересовать, активизировать различные мнения.

Паралингвистика или просодика - качество голоса, его диапазон, тональность: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость.

Переговорное пространство - область, в рамках которой возможно достижение соглашения.

Переговоры - процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Переговоры на основе взаимного учета интересов - одна из стратегий ведения переговоров, при которой характерно взаимное стремление сторон в выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из них.

Перцептивная сторона общения - процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

Перцептивные возможности - совокупность способностей человека правильно определять чувства, мысли, мотивы, намерения, возможные модели поведения других людей, оценивать их отношение ко всем элементам ситуации общения.

Подражание - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.

Понимание - постижение и реконструкция смыслового содержания явлений исторической, социальной, культурной и природной реальности. П. - универсальная форма освоения действительности.

Проксемика - организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников.

Проксемические средства - пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию.

Просодические (паралингвистические) средства общения – ритмико - интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения).

Резюмирование - подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется входе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.

Рефлексивное слушание - активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь.

Самосознание - осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.

Слушание - процесс восприятия информации.

Социальная перцепция - процесс построения целостного образа партнера по общению (социальной группы), формирующегося на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Социально-психологическая идентификация - мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка его глазами событий и фактов, целей и процесса общения.

Социальные стереотипы - сложившиеся в сознании отдельных людей и социальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним.

Такесические средства общения - динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуя и т. п.

Тактика общения - варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.

Трансакционный анализ - в концепции американского психолога Э. Берна - это анализ взаимоотношений людей, в том числе деловых, с точки зрения взаимодействия их психологических состояний.

Экстралингвистика - темп речи, пауза между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта.

Экстралингвистические средства общения - включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыкание и др.).

Эмпатия - способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

Эмпатическое слушание - наиболее интимный вид слушания, используемый прежде всего при необходимости глубокого проникновения в проблему и установ-

ления более личных отношений с партнером, дает собеседнику ощущение вашего сопереживания.

Эмоции - реакция человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

Этика делового общения - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

Этикет - установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например, дипломатический этикет.

Эффект ореола - перенос общего впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств.

Эффект стереотипизации связан с восприятием и оценкой людей на основе устойчивых представлений, стереотипов