

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.01 Психология деловых коммуникаций

Учебный план: 2026-2027 20.04.01 ИФСТЗ КНДвСТ ОО №2-1-182.plx

Кафедра: **35** Педагогики и психологии профессионального образования

Направление подготовки:
(специальность) 20.04.01 Техносферная безопасность

Профиль подготовки: Контрольно-надзорная деятельность в сфере труда
(специализация)

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
3	УП	16	16	49	27	3	Экзамен
	РПД	16	16	49	27	3	
Итого	УП	16	16	49	27	3	
	РПД	16	16	49	27	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 20.04.01 Техносферная безопасность, утверждённым приказом Минобрнауки России от 25.05.2020 г. № 678

Составитель (и): кандидат педагогических наук, доцент	_____	Кравченко Наталия Николаевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой педагогики и психологии профессионального образования	_____	Никитина Галина Анатольевна
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	_____	Бусыгин Николай Юрьевич

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции студентов, необходимые для эффективного профессионального общения

1.2 Задачи дисциплины:

- формирование у студентов навыков теоретико-эмпирического анализа проблемы профессиональной, коммуникации;
- развитие у студентов навыков анализа различных ситуаций деловой коммуникации;
- формирование у обучающихся навыков эффективной коммуникации для решения задач профессионального взаимодействия;
- формирование способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- развитие способности к самоорганизации и к самообразованию;
- развитие у студентов умения эффективно выстраивать взаимодействие в рабочем коллективе и формулировки организационно-управленческих решений с учетом специфики профессиональной деятельности;
- формирование профессиональных коммуникативных навыков.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Планирование карьеры и основы лидерства
- Философские проблемы науки и техники
- Учебная практика (ознакомительная практика)

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен консультировать работодателей и работников по вопросам обеспечения безопасных условий труда на рабочих местах и оценки профессиональных рисков

Знать: виды и формы делового общения; кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Федеральной службы по труду и занятости; основные принципы служебного поведения гражданских служащих; психологические характеристики личности в деловом общении; особенности использования в деловом общении вербальной и невербальной коммуникации; стратегии и стили делового общения; методы психологического воздействия в деловом общении; психологические основы деловых переговоров; деловой этикет; имидж делового человека психологические основы работы с персоналом, особенности управления деловым общением на государственной службе; ответственность за нарушение кодекса этики и служебного поведения государственного служащего.

Уметь: анализировать ситуации делового общения с точки зрения психологии; выбирать оптимальные стратегии и стили делового общения при осуществлении государственного контроля (надзора) в установленной сфере деятельности; выражать свои мысли четко и убедительно; использовать вербальные и невербальные средства коммуникации для достижения целей делового общения; соблюдать нормы служебной профессиональной этики и правила делового поведения; оценивать психологические характеристики личности в деловом общении; принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов; формировать позитивный имидж делового человека; консультировать работников и работодателей по вопросам охраны труда.

Владеть: навыками эффективной коммуникации в деловой сфере и ведения деловых переговоров; навыками управления эмоциями в деловом общении; навыками публичных выступлений; навыками разработки и реализации проектов, направленных на улучшение коммуникаций в организации; этическими принципами и нормами поведения инспектора (контролирующего лица).

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Основные характеристики деловой коммуникации	3					О
Тема 1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения Понятие делового общения, многообразие его целей и форм Деловое общение: содержание понятия, цели, средства. Общение как деятельность. «Коммуникация» и «Межличностные отношения». Функции и виды деловой коммуникации. Виды деловой коммуникации. Практическое занятие: сообщение по выбранной классификации видов деловой коммуникации.		1	1	3		
Тема 2. Функции и виды деловой коммуникации . Функции деловой коммуникации: информационная функция; управленческая функция; мотивационная функция; социальная функция; обратная связь. Виды деловой коммуникации: по масштабности процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц; по отношению к каждому из внешних субъектов межгрупповых взаимосвязей коммуникации по способу установления и поддержания контакта коммуникации по степени организованности коммуникации подразделяются. В зависимости от направления потока информации коммуникации. Практическое занятие: сообщение по выбранной классификации видов деловой коммуникации.		1	1	3		
Тема 3. Коммуникационный процесс. определение коммуникационного процесса; элементы коммуникационного процесса; этапы коммуникационного процесса. Практическое занятие: Barriers (помехи) в коммуникации.		1	1	2		
Раздел 2. Средства и формы деловой коммуникации						О,Р
Тема 4. Особенности вербальной коммуникации Определение вербальной коммуникации; элементы вербальной коммуникации; типы вербальной коммуникации; преимущества вербальной коммуникации; недостатки вербальной коммуникации; стратегии для улучшения вербальной коммуникации. Практическое занятие: Деловая игра на тему : элементы вербальной и невербальной коммуникации.		1	1	3		

Тема 5. Структура и функции невербальной коммуникации Определение невербальной коммуникации; компоненты невербальной коммуникации; функции невербальной коммуникации; преимущества невербальной коммуникации; недостатки невербальной коммуникации; стратегии для эффективного использования невербальной коммуникации Практическое занятие: Обсуждение рефератов на тему : Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации влияние поз в деловом общении.		1	1	3		
Тема 6. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации влияние поз в деловом общении; роль мимики в деловом общении; жесты в деловой коммуникации. Практическое занятия: эффективное использование невербальных сигналов		1	1	2		
Тема 7. Деловая беседа Цели деловой беседы; подготовка к деловой беседе; процесс деловой беседы;. Практическое занятия: техники эффективной коммуникации; невербальные аспекты деловой беседы		1	1	3		
Тема 8. Деловое совещание и переговоры Цели делового совещания и переговоров; подготовка к совещанию и переговорам; структура и формат совещания и переговоров ; навыки ведущего совещания; эффективное участие в совещании и переговорах; Практическое занятия: анализ и оценка эффективности совещания		1	1	3		
Тема 9. Публичное выступление Основы подготовки к выступлению; создание контента для выступления; техники уверенного выступления; психология публичного выступления; взаимодействие с аудиторией; этика публичного выступления; анализ и оценка выступления Практическое занятие: обсуждение рефератов на выбранную обучающимся тему.		1	1	3		
Раздел 3. Конфликты в деловых коммуникациях						
Тема 10. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Определение конфликта; типология конфликтов; стадии конфликта; причины возникновения конфликтов; конфликт как социальный феномен; методы разрешения конфликтов; конфликтология как наука. Практическое занятие: практическое применение конфликтологии.		1	1	3		O,P

Тема 11. Функции, виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамика конфликта; позитивные и негативные аспекты конфликтов. Основные причины конфликтов; личные факторы, способствующие конфликтам; социальные и организационные факторы; технологические причины конфликтов. Практическое занятие: практическое применение знания о функциях и видах конфликта		1	1	3		
Тема 12. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Основные причины конфликтов; личные факторы, способствующие конфликтам; социальные и организационные факторы; технологические причины конфликтов. Практическое занятие: значение понимания причин конфликтов.		1	1	3		
Тема 13. Динамическая модель конфликта Основные компоненты динамической модели; этапы конфликта; факторы, влияющие на динамику конфликта; модели конфликтного поведения; методы анализа динамики конфликтов; практическое применение модели конфликта. Практическое занятие: обсуждение рефератов по выбранной обучающимся темы.		1	1	3		
Раздел 4. Этика и этикет деловых отношений						
Тема 14. Сущность этики деловых отношений Определение этики и ее роль в бизнесе; основные принципы этики в бизнесе; этические теории и подходы; корпоративная этика; влияние этики на бизнес-практики; социальная ответственность бизнеса.		1		3		
Тема 15. Этические проблемы деловых отношений Определение этических проблем в бизнесе; конфликт интересов; обман и манипуляции; коррупция и взяточничество; дискриминация и неравенство; экологическая этика; этика в управлении талантами. Практическое занятие: ответственность перед клиентами.		1	1	3		O,P

Тема 16. Основные принципы этики деловых отношений. Значение честности в формировании доверия между партнерами.; важность прозрачности в бизнес-процессах.; принцип уважения к коллегам, клиентам и партнерам; значение ответственности за свои действия и решения; справедливость; принцип справедливости в отношениях с коллегами и клиентами; правила соблюдения конфиденциальности в деловых отношениях; корпоративная социальная ответственность; профессионализм; поддержание имя компании; стремление к совершенству. Практическое занятие: Значение честности в формировании доверия между партнерами.		1	1	3		
Тема 17. Этикет делового человека. Основные принципы делового этикета; деловая одежда; ведение переговоров; деловая переписка; телефонные разговоры; ограничение на личные темы; правила встречи; культура общения в команде; уважение к культурным различиям; этикет во время деловых встреч. Практическое занятие: обсуждение рефератов по выбранной обучающимся темы.			1	3		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		16	16	49		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		24,5		
Всего контактная работа и СР по дисциплине		34,5		73,5		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-2	Определяет виды и формы делового общения, а также кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Федеральной службы по труду и занятости. Описывает ключевые принципы служебного поведения гражданских служащих. Рассматривает психологические характеристики личности в контексте делового общения и особенности применения вербальной и невербальной коммуникации. Анализирует стратегии и стили делового общения, а также методы психологического воздействия в этой сфере. Анализирует аспекты делового общения с психологической точки зрения, выявляя наиболее эффективные стратегии и стили взаимодействия. Оценивает психологические характеристики участников делового общения и принимает меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, для предотвращения конфликтов интересов и их разрешения. Формирует положительный имидж делового человека и предоставляет консультации работникам и работодателям по вопросам охраны труда. Использует навыки эффективного общения в бизнесе и проведения	

	деловых переговоров, а также управления эмоциями в профессиональной среде.	
--	--	--

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в области психологии и педагогики. Критический оригинальный подход к материалу.	не предусмотрено
4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Ответ стандартный в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.	не предусмотрено
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Ответ не полный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов.	не предусмотрено
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).	не предусмотрено

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 3	
1	Понятие коммуникации
2	Основные цели коммуникаций.
3	Структурные компоненты общения.
4	Функции и виды деловой коммуникации.
5	Основные элементы коммуникационного процесса.
6	Этапы коммуникативного контакта.
7	Примеры коммуникационного процесса.
8	Роль информации в коммуникационном процессе.
9	Определение средств коммуникации., основные виды.

10	Особенности вербальной коммуникации.
11	Виды речи.
12	Основные принципы речевого воздействия.
13	Перечислите подсистемы невербальной коммуникации.
14	Функции невербальной коммуникации.
15	Виды жестов в деловой коммуникации.
16	Основные эмоциональные состояния человека.
17	Основные формы деловой коммуникации.
18	Функции деловой беседы.
19	Основные принципы успешного ведения деловой беседы.
20	Разновидности расширенного совещания. Специфика каждого из них.
21	Технология проведения успешного делового совещания.
22	Протокол совещания.
23	Цель деловых переговоров.
24	Стадии подготовки деловых переговоров.
25	Отличия мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению деловых переговоров.
26	Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.
27	Рассмотрите Ваше последнее публичное выступление, выделите основные элементы его структуры.
28	Понятие этики деловых отношений.
29	Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
30	Перечислите основные принципы этики деловых отношений.
31	Основное содержание Декларации Ко «Принципы Бизнеса».
32	Понятие этикета делового человека.
33	Основные требования к одежде делового человека.
34	Основные правила использования аксессуаров в деловом общении.
35	Этикет вручения подарков.

5.2.2 Типовые тестовые задания

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»

6. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:

- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности +
- б) хозяйственных сооружений
- в) транспортной инфраструктуры

7. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- а) афоризмы
- б) вульгаризмы +
- в) эпитеты

8. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- а) эпитизмы
- б) афоризмы
- в) варваризмы +

9. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

- а) эпитизмы
- б) жаргонизмы +
- в) афоризмы

10. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:

- а) английский язык
- б) немецкий язык
- в) латынь +

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Кейс 1. Приглашение. Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

Кейс 2. Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Кейс 3. Пострадавшие. В некой фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, переехала в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

+

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Экзамен проходит в традиционной форме, по экзаменационным билетам, содержащим один теоретический вопрос и одно практико-ориентированное задание:

1. Подготовка устного вопроса (30 мин);
 2. выполнение практического задания (20 мин);
 3. собеседование (в зависимости от полученного результата могут быть дополнительные вопросы).
- Использование справочного материала не предусмотрено.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Кузнецова Н.А.	Корпоративные коммуникации	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2025	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202539
Леонова Л. А.	Внутренние коммуникации и основы корпоративной культуры	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2024	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20249509
Дюжиков, С. А., Ковтуненко, И. В., Кравец, А. Е., Нор-Аревян, О. А., Пилипенко, А. Э., Черевкова, А. И.	Коммуникативная конфликтология	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета	2023	https://www.iprbooks.hop.ru/135649.html
Дзялошинский, И. М.	Коммуникация и коммуникативная культура	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2022	https://www.iprbooks.hop.ru/115017.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Жукова И.Н., Лебедько М.Г., Прошина З.Г., Юзефович Н.Г.	Словарь терминов межкультурной коммуникации. — 3 - е изд., стер.	Москва: Флинта	2024	https://books.ru/reading.php?short=1&productid=25513
Старостина, Е. В., Шаповалова, Н. Г.	Основы теории коммуникации	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2024	https://www.iprbooks.hop.ru/137577.html
Грицай Ю. К.	Деловые коммуникации в профессиональной деятельности	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2024	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202416
Рыжих Л. В.	Деловые коммуникации и документирование	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2023	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20239476
Тимофеев, А. Л., Султанов, А. Х.	Введение в телекоммуникации	Москва, Вологда: Инфра-Инженерия	2023	https://www.iprbooks.hop.ru/133350.html
Полянок, О. В., Гладкова, И. В.	Коммуникативная культура: инклюзивное взаимодействие. В 2 частях. Ч. 2	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2023	https://www.iprbooks.hop.ru/132512.html
Чигиринова М. В., Лашкова И. А.	Деловые коммуникации и документирование	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2022	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2022127

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>
2. Znanium.com [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
Microsoft Windows

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска