



МЧС РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»

Кафедра общеобразовательных дисциплин



**Рабочая (учебная) программа междисциплинарного курса МДК.03.01
СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И СОВРЕМЕННАЯ РЕЧЕВАЯ
КОММУНИКАЦИЯ**

в составе профессионального модуля ПМ.03

20.02.05 Организация оперативного (экстренного)
реагирования в чрезвычайных ситуациях

Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Год начала реализации ОПОП: 2024

На базе основного общего образования – 2 года 10 месяцев

Екатеринбург
2024

Составитель
Преподаватель кафедры ОД
03.06.2024 г.



Т.В. Рухлова

Рассмотрено на заседании кафедры общеобразовательных дисциплин
«13» июня 2024 г., протокол № 11

Рассмотрено на заседании методического совета института
«17» июля 2024 г., протокол № 11

Код ООП (ОПОП)	Направление подготовки / специальность	Квалификация базовой подготовки	Индекс МДК по рабочему учебному плану
20.02.05	Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях	специалист по приему и обработке экстренных вызовов	МДК.03.01

1. ПАСПОРТ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

«Социальное взаимодействие и современная речевая коммуникация»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного курса (МДК) «Социальное взаимодействие и современная речевая коммуникация» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

1.1. Место МДК в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Укрупненная группа специальностей	Специальность	Индекс МДК по рабочему учебному плану
20.00.00 Техносферная безопасность и природообустройство	20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях	МДК.03.01

1.2. Цели и задачи МДК – требования к результатам освоения дисциплины (из стандарта)

Содержание компетенций	Результаты освоения
ПК 3.1. Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку.	<i>Знать:</i> 1. нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие приём и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; 2. перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и /или специальных рекомендаций при наличии; 3. типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации; 4. правила русской письменной и устной речи; 5. этические нормы общения, речевой и деловой этикет
ПК 3.2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	
ПК 3.3. Осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	

	<i>Уметь:</i> 1. кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю; 2. оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; 3. использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; 4. использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю; 5. использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и / или специальных рекомендаций (при наличии); 6. управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек.
--	---

1.3. Количество часов на освоение программы МДК

Виды работ	Количество часов по рабочему учебному плану
Максимальная учебная нагрузка обучающегося:	100
- обязательная учебная нагрузка обучающегося	66
- самостоятельная учебная нагрузка обучающегося	34

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2.1. Объем междисциплинарного курса и виды учебной нагрузки

Вид учебной нагрузки	Объем часов / в т.ч. в интерактивной форме
Максимальная учебная нагрузка	100/100
Обязательная учебная нагрузка	66/48
в том числе:	
- лекции, уроки	4/4
- практические занятия	40/40

- контрольные работы	4
самостоятельная учебная нагрузка обучающегося	34
Промежуточная аттестация: экзамен	18

2.2. Тематический план и содержание междисциплинарного курса

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), <i>если предусмотрен</i>	Объем часов в т.ч. в интерактивной форме	Уровень освоения
Раздел 1. Социальное взаимодействие		36/22	
Тема 1.	Структура и формы социального взаимодействия	2/2	
	Лекция 1.1 Сущность социального взаимодействия. Социальные механизмы взаимодействия. Теории межличностного взаимодействия	2/2	ознакомительный
Тема 2.	Каналы коммуникаций. Возможности коммуникационных каналов. Документный канал коммуникации	4/2	
	Практическое занятие 2.1. Коммуникационные каналы. Документный канал коммуникации	2/2	ознакомительный
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 3.	Информационная основа социальных коммуникаций	6/4	
	Практическое занятие 3.1. Информационная основа социальных коммуникаций	2/2	репродуктивный
	Практическое занятие 3.2. Доминанты коммуникации	2/2	продуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 4	Личность диспетчера в системе служебной коммуникации. Механизмы взаимодействия операторов и абонентов в социальной среде	10/6	
	Лекция 4.1 Личность диспетчера в системе служебной коммуникации. Механизмы взаимодействия операторов и абонентов в социальной среде.	2/2	ознакомительный
	Практическое занятие 4.2 Предоставление деловой, научно-технической, политической, юридической, медицинской, экологической и другой информации при взаимодействии со специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб	2/2	продуктивный
	Практическое занятие 4.3 Коммуникации в государственных и общественных структурах, общественных поисково-спасательных организациях.	2/2	продуктивный
	Контрольная работа	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	

Тема 5	Этические нормы профессионального общения	6/4	
	Практическое занятие 5.1 Этика. Мораль. Нравственность. Исторические этапы развития этической мысли. Этические категории и ценности	2/2	ознакомительный
	Практическое занятие 5.2 Профессиональная этика. Этические нормы профессионального общения. Основные функции служебного этикета. Цифровой этикет	2/2	продуктивный
	Самостоятельная работа	2	
Тема 6	Применение техник психологического воздействия в кризисном общении	8/4	
	Практическое занятие 6.1 Применение техник психологического воздействия в кризисном общении	2/2	продуктивный
	Практическое занятие 6.2 Применение техник психологического воздействия в кризисном общении	2/2	продуктивный
	Контрольная работа	2	
	Самостоятельная нагрузка обучающихся	2	
Раздел 2. Современная речевая коммуникация		46/22	
Тема 7	Основные понятия теории речевой коммуникации	12/6	
	Лекция 7.1 Речь и речевая деятельность	2/2	ознакомительный
	Практическое занятие 7.2 Коммуникация и речевая коммуникация – феномен и процесс.	2/2	репродуктивный
	Практическое занятие 7.3 Речевые стратегии и тактики, речевые ходы и речевые акты	2/2	продуктивный
	Самостоятельная нагрузка обучающихся	6	
Тема 8	Психолингвистические аспекты речевой коммуникации и методы совершенствования навыков речевой деятельности	34/16	
	Практическое занятие 8.1 Речевая норма и культура речи. Основные типы коммуникабельности людей. Эго-состояние и речевое общение	2/2	репродуктивный
	Практическое занятие 8.2 Совершенствование навыков чтения	2/2	продуктивный
	Практическое занятие 8.3 Совершенствование навыков слушания	2/2	продуктивный
	Практическое занятие 8.4 Совершенствование навыков письменной речи	2/2	продуктивный
	Практическое занятие 8.5 Совершенствование навыков устной речи	2/2	продуктивный
	Практическое занятие 8.6 Формы деловой коммуникации. Эффективность речевой коммуникации.	2/2	продуктивный

	Речевое воздействие в деловой сфере.		
	Практическое занятие 8.7 Основы полемического мастерства	2/2	продуктивный
	Практическое занятие 8.8 Телефонная коммуникация и ее специфика	2/2	продуктивный
	Самостоятельная нагрузка обучающихся	18	
	<i>Промежуточная аттестация</i>	18	
	Всего	100/48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных аудиторий для проведения занятий лекционного и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, включая выполнение самостоятельных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Номер учебного помещения	Наименование	Количество рабочих мест	Оборудование
Ф-214	Учебная аудитория	30	Доска классная - 1 шт., компьютер/ноутбук - 1 шт. проектор с экраном – 1 шт., посадочные места - 30, стол преподавателя – 1 шт. стул полумягкий – 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник. Рекомендовано ФГПОУ ВПО «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 3-е изд. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. (гриф)
2. Учебное пособие по дисциплине «Экстремальная психология» для курсантов МЧС России: учебное пособие / М. С. Талмач [и др.]; ред. Ю. С. Шойгу. – М.: ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ), 2017. – 228 с.
3. Демченко, О.Ю. Психологическая подготовка: учеб.пособие / О.Ю. Демченко, Ю.С. Газизова. И.В. Ковина – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2015. – 220 с.

Дополнительная литература

1. Демченко О.Ю., Газизова Ю.С. Специфика проявления психических состояний в деятельности сотрудников государственной противопожарной службы МЧС России: учебное пособие. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2015. – 105с.
 2. Балуж Т.В. Русский язык. – Тетралит, 2019.
 3. Бегаева Е.Н., Бойко Е.А., Михайлова Е.В., Шарохина Е.В. Русский язык и культура речи. - Научная книга, 2019.
 4. Долбик Е.Е., Леонович В.Л., Санникович В.А. Русский язык. - Высшая школа, 2019.
 5. Рогачева Е.Н., Фролова О.А. Русский язык. - Вузовское образование 2019.
 6. Небезина М.В., Шарохина Е.В., Михайлова Е.Б., Бойко Е.А. Русский язык и культура речи. - ЮНИТИ-ДАНА, 2017.
 7. Степаненко, Т. А. Деловое общение: учебное пособие для обучающихся высших образовательных учреждений пожарно-технического профиля / Т. А. Степаненко, Т. Н. Пасечкина. — Железногорск: Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2022. — 153 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123093>
 8. Шацкая М.Ф. Русский язык и культура делового общения. Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2019
- Штрекер Н.Ю. Русский язык и культура речи. - ЮНИТИ-ДАНА, 2017.

Интернет-ресурсы

1. www.eor.it.ru/eor (Учебный портал по использованию ЭОР).
2. www.Ucheba.com (Образовательный портал «Учеба»: «Уроки» (www.uroki.ru))

3. www.metodiki.ru (Методики).
4. www.posobie.ru (Пособия).
5. <http://rsl.ru/> Российская государственная библиотека
6. www.slovari.ru/dictsearch Словари. ru
7. www.gramota.ru/class/coach/tbgramota Учебник граммоты
8. www.grammar.ru/EXM Экзамены. Нормативные документы

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
уметь:	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их. выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий	- наблюдение за деятельностью обучающихся в ходе выполнения практических работ - устный или письменный опрос - тестирование - оценка выполненных контрольных работ - доклад/сообщение - презентация - дискуссия - экзамен
– кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю		
– оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя		
– оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя		
– использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)		
- использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю		
– управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек		
- использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса		
знать:		
– нормативные правовые акты и		

методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	
- перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)	«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	
- правила русской письменной и устной речи		
– этические нормы общения, речевой и деловой этикет		
- типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации		

Шкала оценивания результатов и критерии выставления оценок по тестовым заданиям.

«Отлично» – если правильность ответов составляет 85-100 %.

«Хорошо» – если правильность ответов составляет 70-84 %.

«Удовлетворительно» – если правильность ответов составляет 51-69 %.

«Неудовлетворительно» – если правильность ответов составляет 50 % и менее.

Шкала оценивания результатов и критерии выставления оценок за устный ответ.

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

«Хорошо» 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.

«Удовлетворительно» 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.

«Неудовлетворительно» 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.

Шкала оценивания результатов и критерии выставления оценок за письменный ответ.

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

«Хорошо» 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.

«Удовлетворительно» 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.

«Неудовлетворительно» 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.

Примерное наполнение фондов оценочных средств для разных видов и форм контроля (в соответствии с положением о ФОС)

1. Текущий контроль успеваемости

Форма контроля	Примерные варианты наполнения фондов оценочных средств / Наименование темы	Оцениваемая (ые) компетенция (и)
<i>Тест</i>	Тест по теме №6 Задание 1 Адресат в выделенных ответных репликах использует стратегию: – Девочка, а девочка! – Чего тебе, бабушка? – Какая я тебе бабушка?! – А какая я тебе девочка! (Ситуация из к/фильма «Три тополя на Плющихе») а) обвинительную стратегию; б) убеждающую стратегию; в) наступательную стратегию; г) оборонительную стратегию.	ПК 3.1

	Задание 2 Адресат в выделенных ответных репликах использует тактику: – Девочка, а девочка! – Чего тебе, бабушка? – Какая я тебе бабушка?! – А какая я тебе девочка! а) тактику усиления; б) тактику самоотвода; в) указания на несвоевременность высказывания; г) указания на неуместность обращения.	ПК 3.1
	Задание 3 Говорящий в высказываниях-репликах использует тактику: Поговорим об этом в другой раз; Другого времени (места) для разговора не мог найти? Нашел время спрашивать. а) тактику усиления; б) тактику самоотвода; в) указания на несвоевременность высказывания; г) указания на неуместность обращения.	ПК 3.1
	Задание 4 Коммуниканты в выделенных высказываниях-репликах героев В. Шукшина используют тактику: (Жена накинулась на мужа за то, что тот потерял деньги): - Ну, не-ет!! – взревела она. – Ухмыляться ты теперь до-олго не будешь! – И побежала за сковородником... - По рукам, зараза! Я же завтра на бюлитень сяду! Тебе же хуже!... Тут она изловчилась и больно достала его по голове. а) прогнозирования и запугивания; б) тактика неожиданности; в) тактика обобщения; г) указания на неуместность обращения.	ПК 3.1
	Задание 5 Важнейшие концепты политического дискурса: а) свой – чужой, власть – народ, закон, справедливость; б) жизнь – смерть, свобода, любовь, добро – зло; в) семья, любовь, свой – чужой, дети; г) дом, родина, национальный характер, честь.	ПК 3.3
	Задание 6 Демократический стиль руководства в социальной группе: а) жесткое управление, обвинительный уклон, избегание дискуссий, инструкции без объяснений, неприятие предложений; б) консультации с коллегами, принятие совета специалистов, поощрение дискуссий, обучение подчиненных, вовлечение в принятие решений, желание обсуждать проблемы; в) нет обратной связи, нет помощи, нет обучения специалистов; г) принцип «пусть сами справляются», нет оценки	ПК 3.2

	работы.	
	Задание 7 Правила и навыки коммуникативного поведения в группе: а) взаимное признание статусов участников общения; публичная оценка достижений других; умение предложить план совместных действий, умение выразить согласие; б) информирование других, организация идей, принятие решений; в) обмен мнениями, беседа за чашкой кофе, производственная коммуникация; г) собирание слухов и их распространение.	ПК 3.3
	Задание 8 Инструкция, техническое описание, приказ, служебная записка – это жанры а) сферы научного дискурса; б) сферы бизнес-коммуникации; в) педагогического дискурса; г) производственной и деловой коммуникации.	ПК 3.3
	Задание 9 Признание, любовное послание, тост, анекдот, семейный совет, комплимент – это жанры: а) юридического дискурса; б) общественно-политической сферы коммуникации; в) бытовой сферы общения; г) педагогического дискурса.	ПК 3.3
	Задание 10 Высказывания: «Кажется, дождь собирается. Не взять ли нам зонтик? Ты не забыла зонтик?» – являются примерами косвенного речевого акта: а) утверждение; б) вопрос; в) побуждение; г) сомнение.	ПК 3.1
	Задание 11 Осознание ситуации общения в целом и процесс построения коммуникации, направленный на достижение долговременных результатов, называется в теории коммуникации: а) речевой тактикой; б) коммуникативной задачей; в) стратегией речевого общения; г) успехом в коммуникации.	ПК 3.3
	Задание 12 Тактика «_____» позволяет продемонстрировать реальную или воображаемую терпимость и сочувствие как способ положительной самопрезентации: а) тактика «усиление»; б) тактика «уступка»; в) тактика «неожиданность»; г) тактика «прямое включение».	ПК 3.1

	Задание 13 Адресат в выделенной ответной реплике использует стратегию: Девочка, а девочка! – Чего тебе, бабушка? – Какая я тебе бабушка?! – А какая я тебе девочка! а) обвинительную стратегию; б) убеждающую стратегию; в) наступательную стратегию; г) оборонительную стратегию.	ПК 3.1
	Задание 14 Тактика поведения героя, описанная В. Шукшиным в рассказе «Микроскоп»: «С неделю Андрей Ерин <...> чувствовал себя скверно. Жена все злилась; он то и дело получал «скважину», сам тоже злился, но обзывать вслух не смел. Однако дни шли... Жена успокаивалась. Наконец решил, что – можно. И вот поздно вечером <...> пришел он домой, а в руках держал коробку, а в коробке, заметно, – что-то тяжеленькое. Андрей тихо сиял». а) уступки; б) выжидательная; в) умиротворения; г) прогнозирования.	ПК 3.3
	Задание 15 Выражения разговорной речи «Тебя не спрашивают; Тебе какое дело; Не тебе это говорить; Чья бы корова мычала, твоя бы молчала» реализуют тактику: а) усиления; б) самоотвода; в) указания на несвоевременность высказывания; г) отвода говорящего.	ПК 3.3
	Задание 16 Особенности функции политического дискурса: а) борьба за власть, воспроизводство власти, убеждение; б) разъяснение, убеждение, манипуляция, побуждение; в) информирование, создание картины лучшего устройства мира; г) просвещение, побуждение.	ПК 3.1
	Задание 17 Жанры политического дискурса: а) коммюнике, закон, меморандум, Конституция, нота; б) дебаты, интервью, анкета, резюме; в) рапорт, присяга, очерк, статья, доклад; г) клятва, выговор, заявление, послание.	ПК 3.1
	Задание 18 Авторитарный стиль руководства в социальной группе: а) жесткое управление, обвинительный уклон, избегание дискуссий, инструкции без объяснений,	ПК 3.2

	неприятие предложений; б) консультации с коллегами, принятие совета специалистов, поощрение дискуссий, обучение подчиненных, вовлечение в принятие решений, желание обсуждать проблемы; в) нет обратной связи, нет помощи, нет обучения специалистов; г) принцип «пусть сами справляются», нет оценки работы.	
	Задание 19 Пословицы, информирующие о высокой ценности общения и общительности в русской картине мира: а) Кто говорит, что хочет, услышит, чего не хочет. Кто в нраве крут, тот никому не друг. Криком избы не построишь. б) Кто кого заглазно бранит, тот того и боится. Ласковый взгляд, да на сердце яд. в) Кто без устали болтает, в том толку не бывает. Кто меньше толкует, тот меньше тоскует. г) Кто говорит, тот сеет, кто слушает, тот пожинает	ПК 3.2
	Задание 20 Стремление снизить роль другого (собеседника, партнера) в общении характеризуют стиль общения как: а) доминантный; б) впечатляющий; в) драматический; г) дружеский.	ПК 3.3
	Задание 21 Открытый стиль общения определяется как: а) преувеличенная эмоциональная окраска сообщения; б) стремление выражать свое мнение, чувства, эмоции; в) выражение интереса к собеседнику и тому, что он говорит; г) агрессивный или доказывающий.	ПК 3.3
	Задание 22 Соответствие определений стилей общения их названиям: 1) стремление поощрять собеседника к дальнейшему общению; 2) преувеличенная эмоциональная окраска сообщения; 3) агрессивный или доказывающий; 4) снижение тревожности в общении. а) успокаивающий; б) драматический; в) дружеский; г) спорный.	ПК 3.3
	Задание 23 Лишний признак в характеристике непрямого стиля вербального поведения в коммуникации:	ПК 3.2

	а) забота о сохранении лица говорящего; б) уклончивые ответы при отказе; в) недосказанность; г) двусмысленные высказывания.	
	Задание 24 Лишний признак в характеристике прямого стиля вербального поведения в коммуникации: а) выражение истинных намерений говорящего; б) забота о сохранении лица говорящего; в) уважение, сохранение лица другого человека; г) четкое обоснование собственной позиции.	ПК 3.2
	Задание 25 Лишний признак в характеристике аффективного стиля вербального поведения в коммуникации: а) придание важности контексту общения; б) приспособление к чувствам и потребностям собеседника; в) ориентация на слушающего и на процесс коммуникации; г) стремление предъявить себя в речи, четкое обоснование собственной позиции.	ПК 3.2
	Задание 26 Соотношение правила коммуникативного поведения в группе и языковых средств, позволяющих выполнить это правило: 1) умение выразить согласие с групповыми идеями, действиями и решениями; 2) умение оценить и поддержать предложенные идеи и информацию; 3) публичная оценка достижений других в группе; 4) умение предложить нужную информацию и идеи группе. а) Хорошая идея! Молодец! и. б) Давайте сделаем так: я, например, могу то-то и то-то и др. в) А почему бы нам не...; А может быть нам...и др. г) Не вижу ничего плохого в том, чтобы... и др.	ПК 3.2
	Задание 27 Назовите приемы активного слушания	ПК 3.1
	Задание 28 Назовите три компонента общения	ПК 3.3
	Задание 29 Приведите пример речевой ситуации с абонентом, при которой диспетчеру необходимо учитывать в своей манере речи и речи абонента характеристики паравербального компонента общения	ПК 3.2

Темы рекомендуемых докладов и сообщений:

- Стороны взаимодействия.
- Типы социальных взаимодействий.
- Социальный механизм взаимодействия.

- Теория обмена (Дж. Хоманс и П. Блау).
- Теория символического интеракционизма (Дж. Мид, Г. Блумер).
- Теория системного подхода (Т. Парсонс)
- Теория управления впечатлениями (Э. Гофман).
- Функции естественного языка и речи.
- Коммуникационные барьеры.
- Лексические, логические, статусно-ролевые, собственно психологические барьеры.
- Шунт как средство преодоления барьеров и повышения эффективности коммуникации.
- Обмен информацией по заранее установленным правилам.
- Аргументация в информационно-коммуникативном процессе.
- Стратификационные доминанты.
- Коммуникативная установка.
- Ценностная ориентация.
- Оценка партнера. Эффекты межличностного восприятия.
- Влияние самооценки на восприятие партнера и ситуации.
- Социальные стереотипы.
- Функциональные доминанты.
- Коммуникатор и социологические способы его изучения.
- Коммуникативные роли и обмен информацией в коммуникативной сфере.
- Социальные роли коммуникатора
- Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации.
- Роли коммуникантов в процессе обмена информацией.
- Поликультурные особенности реципиента и коммуникатора.
- Предоставление деловой, научно-технической, политической, юридической, медицинской, экологической и другой информации при взаимодействии со специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб.
- Происхождение и виды социально-коммуникационных служб, систем и институтов.
- Связи с общественностью как вид коммуникации.
- Коммуникации в государственных и общественных структурах, общественных поисково-спасательных организациях.
- Стихийные коммуникации и процессы обмена информацией.
- Формы спонтанности (Я. Морено).
- Острые стрессовые реакции и реактивные расстройства. Классификация.).
- Особенности поведения акцентурованных в ЧС.
- Особенности поведения в ЧС лиц с психическими отклонениями.
- Взаимодействие с абонентами при острых стрессовых реакциях.
- Конструктивное, бесконфликтное общение.
- Особенности организации коммуникации с человеком пережившим горе, утрату.
- Особенности организации коммуникации с суицидентом.
- Взаимодействие с пострадавшим в условиях дефицита времени.

- Техники привлечения к деятельности.
- Техники заражения.
- Техники регулирования эмоционального напряжения.
- Техники вербализации эмоций и чувств: непосредственная вербализация, косвенная вербализация, метафорическая вербализация, техника вербализации общности с партнером/ами, техника вербализации значимости партнера.
- Манипуляции в общении с диспетчером. Защита диспетчера от манипуляции.
- Экспресс-диагностика психологической напряженности. Позы, жесты, просодические и экстралингвистические сигналы.
- Учет типов конфликтных личностей и основных моделей конфликтного поведения коммуникантов в диалоге с оператором.
- Стратегии поведения диспетчера в конфликтных ситуациях.

2. Промежуточная аттестация

Экзамен

Оцениваемая компетенция	Примерные вопросы к экзамену
ПК 3.3	Сущность социального взаимодействия. Виды и формы социального взаимодействия
ПК 3.3	Социальный механизм взаимодействия.
ПК 3.3	Теории межличностного взаимодействия. Их практическое применение
ПК 3.1	Коммуникационные каналы
ПК 3.2	Понятие информационной доминанты коммуникации. Ситуативные доминанты: коммуникативные роли коммуникативная сфера, коммуникативная ситуация, коммуникативная установка.
ПК 3.3	Способы воздействия в межличностной коммуникации, с том числе ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации.
ПК 3.1	Личность диспетчера в системе служебной и экстремальной коммуникации
ПК 3.2	Специфика информирования в ЧС
ПК 3.2	Связи с общественностью как вид коммуникации
ПК 3.2	Как осуществляется предоставление деловой, научно-технической, политической, юридической, медицинской, экологической и другой информации при взаимодействии со специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб
ПК 3.1	Стратегии поведения диспетчера в конфликтных ситуациях
ПК 3.1	Как определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку
ПК 3.2	Как осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов
ПК 3.3	Как осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни,здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку, и информирования о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций
ПК 3.1	Как определять по результатам опроса заявителя перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при необходимости)
ПК 3.1	Как осуществлять с помощью аппаратно-программных

	средств коммуникации заявителя со специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб для передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)
ПК 3.3	Как координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС, АВС и/или других служб (при необходимости)

5.РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ

Реализация программы междисциплинарного курса в особых условиях (чрезвычайные ситуации, неблагоприятные эпидемиологические условия, введение военного положение и др.) осуществляется в соответствии с Положениями института. При необходимости, на основании локальных нормативных актов института, используются учебные и тематические планы по образовательным программам сокращенного обучения на особый период времени.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры ОД

№ 10 от 15.05.2025

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей (учебной) программе (модуле) дисциплины **МДК.03.01 СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И СОВРЕМЕННАЯ РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ** по направлению подготовки 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Год начала реализации ОПОП: 2024

Срок получения образования по ОП: 2 г.10 мес.

на 2025/2026 учебный год

3. В УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА вносятся следующие изменения:

3.2. Информационное обеспечение обучения (дополнено новой литературой, исключена неактуальная литература).

Основная литература

4. Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник. Рекомендовано ФГПОУ ВПО «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 3-е изд. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. (гриф)

5. Учебное пособие по дисциплине «Экстремальная психология» для курсантов МЧС России: учебное пособие / М. С. Талмач [и др.]; ред. Ю. С. Шойгу. – М.: ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ), 2017. – 228 с.

3. Демченко, О. Ю. Профессионально-психологические аспекты проявления и регуляции психических состояний сотрудников Государственной противопожарной службы МЧС России: учебное пособие. Допущено МЧС России / О. Ю. Демченко, Ю. С. Газизова. - Екатеринбург: УрИ ГПС МЧС России, 2016. - 228 с. (гриф)

Дополнительная литература

9. Берков, В. Ф. Культура диалога: учебно-метод. пособие / В. Ф. Берков, Я. С. Яскевич. - Минск: Новое знание, 2002. - 152 с.

10. Введенская, Л. А. Риторика и культура речи: учеб. пособ. для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 13-е изд., стер. - Ростов н/Д.: Феникс, 2014. - 537 с. (гриф)

11. Вербицкая, Л. А. Давайте говорить правильно: пособие по русскому языку / Л. А. Вербицкая. - М.: Высш. шк., 2003. - 239 с.

12. Гаврилова, Н. А. Русский язык и культура речи: учебное пособие для СПО / Н. А. Гаврилова. — 4-е изд., стер.— Санкт-Петербург: Лань, 2025. — 264 с. — ISBN 978-5-507-52123-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-

библиотечная система.

13. Горовая, И. Г. Стилистика русского языка и культура речи: практикум для СПО / И. Г. Горовая. — Саратов: Профобразование, 2020. — 198 с. — ISBN 978-5-4488-0633-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92172>
14. Демченко О.Ю., Газизова Ю.С. Специфика проявления психических состояний в деятельности сотрудников государственной противопожарной службы МЧС России: учебное пособие. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2015. – 105с.
15. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов: Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104697>
16. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. Допущено Министерством образования и науки РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2016. - 468 с.
17. Лиханова, Н. А. Деловые коммуникации и культура речи: учебное пособие / Н. А. Лиханова. — Чита: ЗабГУ, 2020. — 163 с. — ISBN 978-5-9293-2638-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.
18. Мальханова, И. А. Деловое общение: учебное пособие / И. А. Мальханова. — 6-е изд. — Москва: Академический Проект, 2020. — 246 с. — ISBN 978-5-8291-2767-1. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.
19. Психология экстремальных и чрезвычайных состояний: учебное пособие / И. В. Белашева, А. В. Суворова, И. Н. Польшакова [и др.]. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 262 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/66099>
20. Шаповалова, Н. Г. Русский язык и культура речи. Основы теории коммуникации: практикум для СПО / Н. Г. Шаповалова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 99 с. — ISBN 978-5-4488-1740-3, 978-5-4497-2548-6. — Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/135355>

Составитель
Преподаватель кафедры ОД
15.05.2025



Т.В. Рухлова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры ОД

№ 9 от 14.05.2026

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей (учебной) программе (модуле) дисциплины **МДК.03.01 СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И СОВРЕМЕННАЯ РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ** по направлению подготовки 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Год начала реализации ОПОП: 2024

Срок получения образования по ОП: 2 г.10 мес.

на 2026/2027 учебный год

3. В УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА вносятся следующие изменения:

3.1. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине включает в себя следующие компоненты:

Виды занятий	Сведения о помещении	Перечень оборудования	Перечень технических средств обучения
Лекционные занятия	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 60.	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: классная доска для мела.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института. Мультимедиа-проектор с экраном или интерактивная панель с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.
Практические занятия	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 30.	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: классная доска для мела.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института. Мультимедиа-проектор с экраном или интерактивная панель с лицензионным

			программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.
Промежуточная и итоговая аттестация	Учебная аудитория или компьютерный класс с количеством посадочных мест не менее 30	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: классная доска для мела.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института по количеству обучающихся и преподавателей. Принтер. Мультимедиа-проектор с экраном или интерактивная панель с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

3.2. Информационное обеспечение обучения (дополнено новой литературой, исключена неактуальная литература).

Основная литература

1. Гаврилова, Н. А. Русский язык и культура речи: учебное пособие для СПО / Н. А. Гаврилова. — 4-е изд., стер.— Санкт-Петербург: Лань, 2025. — 264 с. — ISBN 978-5-507-52123-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.
2. Учебное пособие по дисциплине «Экстремальная психология» для курсантов МЧС России: учебное пособие / М. С. Талмач [и др.]; ред. Ю. С. Шойгу. – М.: ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ), 2017. – 228 с.
3. Демченко, О. Ю. Профессионально-психологические аспекты проявления и регуляции психических состояний сотрудников Государственной противопожарной службы МЧС России: учебное пособие. Допущено МЧС России / О. Ю. Демченко, Ю. С. Газизова. - Екатеринбург: УрИ ГПС МЧС России, 2016. - 228 с. (гриф)

Дополнительная литература

1. Берков, В. Ф. Культура диалога: учебно- метод. пособие / В. Ф. Берков, Я. С. Яскевич. - Минск: Новое знание, 2002. - 152 с.
2. Белашева, И. В. Стратегии совладающего поведения в экстремальных ситуациях: учебное пособие / И. В. Белашева, И. Н. Польшакова. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. — 104 с. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/83201>
3. Введенская, Л. А. Риторика и культура речи: учеб. пособ. для вузов / Л. А.

Введенская, Л. Г. Павлова. - 13-е изд., стер. - Ростов н/Д.: Феникс, 2014. - 537 с. (гриф)

4. Введенская Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник. Рекомендовано ФГПОУ ВПО «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – 3-е изд. – М.: КНОРУС, 2016. – 432 с. (гриф)

5. Вербицкая, Л. А. Давайте говорить правильно: пособие по русскому языку / Л. А. Вербицкая. - М.: Высш. шк., 2003. - 239 с.

6. Демченко О.Ю., Газизова Ю.С. Специфика проявления психических состояний в деятельности сотрудников государственной противопожарной службы МЧС России: учебное пособие. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2015. – 105с.

7. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. Допущено Министерством образования и науки РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2016. - 468 с.

8. Лиханова, Н. А. Деловые коммуникации и культура речи: учебное Н. А. Лиханова. — Чита: ЗабГУ, 2020. — 163 с. — ISBN 978-5-9293-2638-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. пособие /

9. Мальханова, И. А. Деловое общение: учебное пособие / И. А. Мальханова. — 6-е изд. — Москва: Академический Проект, 2020. — 246 с. — ISBN 978-5-8291-2767-1. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.

10. Психология экстремальных и чрезвычайных состояний: учебное пособие / И. В. Белашева, А. В. Суворова, И. Н. Польшакова [и др.]. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 262 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. — [URL:https://profspo.ru/books/66099](https://profspo.ru/books/66099)

Составитель

Преподаватель кафедры ОД

14.05.2026



Т.В. Рухлова