

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой

экономического анализа и аудита


Л.С. Коробейникова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.10.01 Деловое общение

1. Шифр и наименование специальности: 38.05.01 Экономическая безопасность
2. Специализация: Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности
3. Квалификация выпускника: экономист
4. Форма образования: заочная
5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра экономического анализа и аудита
6. Составители программы: Васильева К.Н... к.э.н., доцент
7. Рекомендована: НМС экономического факультета, протокол 4 от 16.04.2020 г.

8. Учебный год: 2020/2021
Набор 2020 г.

Курс 1, сессия : 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Целью преподавания дисциплины «Деловое общение» является формирование системы знаний будущих выпускников об особенностях делового общения, развитие у них коммуникативных способностей, приобретение навыков эффективного делового общения, умения использовать психологические знания в деловом взаимодействии.

Задачи изучения дисциплины:

- освоение психологических знаний и умений в области делового общения;
- овладение навыками конструирования эффективных деловых отношений с различными категориями людей (в том числе с трудовыми партнерами), знакомство с типологиями деловых партнеров;
- изучение механизмов убеждения и влияния на людей в процессе делового общения;
- обучение гибкому и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций;
- повышение уровня осознанности собственных психологических особенностей, способствующих и препятствующих эффективному взаимодействию с людьми путем актуализации рефлексивного ресурса студента;
- обучение навыкам эффективной коммуникации в группе, развитие способности к эффективному взаимодействию при принятии групповых решений.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Вариативная часть. Дисциплина по выбору.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине /модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенции		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ПК-28	способностью осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач	Знать - основные принципы формирования бухгалтерской и финансовой информации; Уметь - подготавливать и оформлять деловую корреспонденцию и управленческую документацию для бухгалтерских и финансовых служб Владеть - навыками составления документооборота в бухгалтерии
ПК-29	способностью выбирать инструментальные средства для обработки финансовой, бухгалтерской и иной экономической информации и обосновывать свой выбор	Знать - основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения, виды документов и их классификацию; Уметь - подготавливать и оформлять деловую корреспонденцию, управленческую документацию Владеть - навыками составления и учета организационно-распорядительной документации

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 2/72.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) зачет

13. Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)	
	Всего	По сессиям
Аудиторные занятия	8	8
в том числе: лекции	4	4
практические	4	4
лабораторные	-	-
Самостоятельная работа	60	60
Форма промежуточной аттестации (зачет 4 ч.)	4	4
Итого:	72	72

13.1 Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Понятие общения в различных науках	Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Механизмы взаимопонимания. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне
1.2	Перцептивная сторона общения	Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого». Казуальная атрибуция. Понятие фундаментальной ошибки атрибуции
1.3	Коммуникативная сторона общения	Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации. Процесс отражения и его функции. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения.
1.4	Интерактивная сторона общения	Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Общая характеристика основных механизмов в общении. Формы делового общения
1.5	Конфликты и способы их разрешения	Понятие конфликта. Структура конфликта. Классификация, формы проведения споров и определение его предмета
1.6	Основы документационного обеспечения	Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления
2. Практические занятия		
2.1	Понятие общения в различных науках	Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Механизмы взаимопонимания. Функции и цели общения. Виды общения. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.
2.2	Перцептивная сторона общения	Совместимость и ее принципы. Механизмы взаимопонимания. Коммуникативные барьеры.
2.3	Коммуникативная сторона общения	Особенности группового общения. Структура процесса убеждения. Прямой и косвенный способы убеждения. Феномен понимания в общении. Техника и тактика аргументирования.
2.4	Интерактивная сторона общения	Типы взаимодействий. Типы взаимодействия в группе.
2.5	Конфликты и способы их разрешения	Конфликт как проявление стресса. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. Психологические приемы воздействия в споре.
2.6	Основы документационного обеспечения	Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Особенности подготовки и оформления отдельных видов организационно-распорядительной документации. Понятие договора, его основные виды и формы. Деловое письмо в условиях унификации.

13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)			Всего
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Понятие общения в различных науках.	1	1	10	11
2	Перцептивная сторона общения	1	1	10	11
3	Коммуникативная сторона общения	0,5	0,5	10	11
4	Интерактивная сторона общения	0,5	0,5	10	11
5	Конфликты и способы их разрешения	0,5	0,5	10	11
6	Основы документационного обеспечения	0,5	0,5	10	11
Итого:		4	4	60	66

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

В процессе освоения дисциплины, в том числе и в условиях ЭОиДОТ, обучающимся необходимо изучить лекционный материал, предоставляемый преподавателем; изучить основные и дополнительные литературные источники в разрезе лекционного плана; уметь подготавливать и оформлять организационно-распорядительную документацию, составлять резюме и характеристику.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов Интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Ломова, О. С. Деловое общение специалиста по рекламе : учебное пособие / О.С. Ломова ; ред. Л. М. Дмитриева .— Москва : Юнити-Дана, 2015 .— 237 с. : табл. — (Азбука рекламы) .— Библиогр. в кн .— http://biblioclub.ru/ .— ISBN 978-5-238-01309-1 .— <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114801 >
2	Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова .— Москва : Юнити-Дана, 2015 .— 271 с. — Библиогр. в кн .— http://biblioclub.ru/ .— ISBN 978-5-238-00919-3 .— <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853 >
3	Штукарева, Е. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева .— Москва : Перо, 2015 .— 315 с. : ил., табл. — http://biblioclub.ru/ .— ISBN 978-5-906835-06-2 .— <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886 >

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Коробейникова Л.С. Деловое общение в профессиональной деятельности учетно-аналитических специалистов: учеб. пособие/ Л.С. Коробейникова, К.Н. Васильева, О.М. Купрюшина; [под общ. ред. Д.А. Ендовицкого]. – Воронеж : Изд-во ВГУ, 2013. – 168 с.
5	Мананикова Е.Н. Деловое общение: учеб. пособие / Е.Н. Мананикова. – 2-е изд. – М. : Дашков и Ко, 2012. – 207 с.
6	Руднев В.Н. Деловое общение: учеб. пособие / В.Н. Руднев. – М. : КНОРУС, 2013. – 347 с.
7	Самагин С.И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самагин, А.М. Руденко. – 4-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2013. – 437 с.
8	Вечер Л.С. Деловое общение государственного служащего: практикум / Л.С. Вечер. – М. : Форум, 2012. – 223 с.
9	Громова Н.М. Деловое общение на иностранном языке: методика обучения / Н.М. Громова. – М. : Магистр, ИНФРА-М, 2010. – 285 с.
10	Коробейникова Л.С. Документационное обеспечение делового общения: учеб. пособие / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина; [под ред. проф. Д.А. Ендовицкого]. – М. : Магистр, 2013. – 302 с.
11	Стернин И.А. Деловое общение: учеб. пособие для старшеклассников и студентов / И.А. Стернин. – Воронеж : Родная речь, 2010. – 191 с.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
12	Образовательный портал «Электронный университет ВГУ»/LMC Moodle. Режим доступа: https://edu.vsu.ru/
13	Справочная правовая система КонсультантПлюс (специальная интернет-версия). Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home .
14	Информационно-правовой портал Гарант. http://www.garant.ru/

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1.	Лекционный материал
2.	Условия и методические указания по выполнению заданий

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы (при необходимости) Программа курса реализуется с применением дистанционных образовательных технологий

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория: специализированная мебель

19. Фонд оценочных средств

19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
ПК-28 способностью осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач	Знать - основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения, виды документов и их классификацию; Уметь - подготавливать и оформлять деловую корреспонденцию, управленческую документацию Владеть - навыками составления и учета организационно-распорядительной документации	Практические занятия: Понятие общения в различных науках. Совместимость и ее принципы. Механизмы взаимопонимания. Коммуникативные барьеры. Особенности группового общения. Структура процесса убеждения. Прямой и косвенный способы убеждения. Феномен понимания в общении. Техника и тактика аргументирования.	Практические задания по темам 2.1 - 2.8 Контрольная работа в форме тестирования
ПК-29 способностью выбирать инструментальные средства для обработки финансовой, бухгалтерской и иной экономической информации и обосновывать свой выбор	Знать: - возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтов ситуаций в профессиональной деятельности. Уметь: - пользоваться современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и служебного этикета; - конструктивно вести себя в деловых конфликтах и в процессе принятия групповых решений. Владеть: - навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивание социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и профессиональных различий; - широким набором коммуникативных приемов и техник (установление контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, отработки навыков эф-	Типы взаимодействий. Типы взаимодействия в группе. Конфликт как проявление стресса. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. Психологические приемы воздействия в споре. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Особенности подготовки и оформления отдельных видов организационно-распорядительной документации. Понятие договора, его основные виды и формы. Деловое письмо в условиях унификации.	
		Самостоятельная работа: Подготовка резюме, проекта профессиональной программы	

	эффективного слушания, овладения приемами парафразы, отзеркаливания, организации обратной связи, самопредъявления, самораскрытия) с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности.		
Промежуточная аттестация			Формирование резюме

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения при промежуточной аттестации)

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом дисциплины «Деловое общение»;
- 2) умение обеспечивать соблюдение этических деловых норм;
- 3) владение способностью воспринимать этику и этикет как два взаимосвязанных уровня регуляторов поведения людей и общностей;
- 4) умение защищать тематические рефераты, писать эссе и решать ситуационные задачи в ходе практических занятий при текущей аттестации.

Для оценивания результатов обучения на зачете ставится: «Зачтено» / «Не зачтено».

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Ставится при условии отсутствия пропусков занятий; при демонстрации знания учебного материала, владения понятийным аппаратом дисциплины, умении применять теоретические знания в решении ситуационных задач, защиты реферата, написании контрольных работ.	Повышенный, базовый, пороговый уровни	Зачтено
Ставится при незнании и непонимании обучающимся аттестационных вопросов, невыполнении заданий текущей аттестации, включающих написание эссе, защиту рефератов, контрольные работы и решение ситуационных задач.	-	Не зачтено

19.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

19.3.1 Перечень вопросов к зачету (уточняется при актуализации содержания дисциплины):

1. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.
2. Функции и цели общения.
3. Виды общения
4. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.
5. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого».
6. Механизмы взаимопонимания.
7. Казуальная атрибуция.
8. Понятие фундаментальной ошибки атрибуции.
9. Основные элементы процесса коммуникации.
10. Типы информации.
11. Процесс отражения и его функции.
12. Коммуникативные барьеры.
13. Совместимость и ее принципы.
14. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
15. Классификация невербальных средств общения.
16. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.
17. Типы взаимодействий.

18. Особенности группового общения.
19. Типы взаимодействия в группе.
20. Общая характеристика основных механизмов в общении.
21. Структура процесса убеждения.
22. Прямой и косвенный способы убеждения.
23. Феномен понимания в общении.
24. Формы делового общения.
25. Техника и тактика аргументирования.
26. Понятие конфликта.
27. Структура конфликта.
28. Конфликт как проявление стресса.
29. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта.
30. Классификация, формы проведения споров и определение его предмета.
31. Психологические приемы воздействия в споре.
32. Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления.
33. Виды документов, их классификация.
34. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления.
35. Особенности подготовки и оформления отдельных видов организационно-распорядительной документации.
36. Деловое письмо в условиях унификации.
37. Понятие договора, его основные виды и формы.

19.3.2 Перечень практических заданий

Пример практикоориентированного задания:

Раскройте правила составления договоров, изложите типовую структуру договора. Назовите обязательные реквизиты договора

19.3.4 Перечень заданий для контрольной работы

Пример тестовой части контрольной работы

1. Диалогическое общение включает в себя:
 - 1) равноправное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению;
 - 2) влияние на партнера по общению с целью достижения своих намерений;
 - 3) достижение контроля над поведением партнера, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям.
2. Личное общение представляет собой:
 - 1) обмен неофициальной информацией;
 - 2) взаимодействие при помощи дополнительных средств (письма, аудио- и видеотехники);
 - 3) процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности.

Пример задачи для контрольной работы:

Охарактеризуйте содержание профессиограммы.

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: практические задания, контрольная работа. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловое общение» с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) проводится в рамках электронного курса, размещенного в ЭИОС (образовательный пор-

тал «Электронный университет ВГУ» (LMS Moodle, <https://edu.vsu.ru/>). Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета. Обучающиеся, проходящие промежуточную аттестацию с применением ДОТ, должны располагать техническими средствами и программным обеспечением, позволяющим обеспечить процедуры аттестации. Обучающийся самостоятельно обеспечивает выполнение необходимых технических требований для проведения промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий. Идентификация личности обучающегося при прохождении промежуточной аттестации обеспечивается посредством использования каждым обучающимся индивидуального логина и пароля при входе в личный кабинет, размещенный в ЭИОС образовательной организации.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и практическое задание, позволяющее оценить степень сформированности умений.

При оценивании используются количественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

Программа рекомендована НМС экономического факультета
протокол № 4 от 16.04.2020 г.