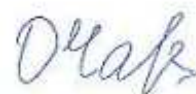


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
общего языкознания и стилистики



Чарыкова О.Н.

подпись

25.03.2020

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.ОД 2 Деловые коммуникации и конфликтология**

*Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом*

1. Шифр и наименование специальности:

33.08.02 Управление и экономика фармации

2. Профиль подготовки:

3. Квалификация выпускника: провизор-менеджер

4. Форма образования: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: общего языкознания и стилистики филологического факультета

6. Составители программы: Саломатина Мария Сергеевна, канд. филол. наук, доцент

*ФИО, ученая степень, ученое звание*

7. Рекомендована: научно-методическим советом филологического факультета, протокол №5 от 25.03.2020. г.

*наименование рекомендующей структуры, дата, номер протокола*

*отметки о продлении*

8. Учебный год: 2022/2023

Семестр(-ы): 3

### 9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины –ознакомление студентов с ключевыми положениями теории коммуникации, правилами и приёмами эффективного делового общения.

### 10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

дисциплина относится к дисциплинам по выбору и опирается на лингвистические знания и знания в области теории коммуникации, полученные студентами в ходе предшествующего обучения в вузе. Учебная дисциплина «Деловые коммуникации и конфликтология» связана с дисциплиной «Педагогика». Полученные в ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации и конфликтология» знания должны сформировать у магистрантов навыки эффективной деловой коммуникации, необходимые для дальнейшей успешной профессиональной деятельности.

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

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
УК-2	Готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>знать</b> принципы бесконфликтного общения <b>уметь</b> применять приемы нейтрализации агрессии собеседника, пользоваться литературой по проблематике дисциплины <b>владеть</b> техниками взаимодействия с разными типами собеседников
ПК-4	Готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере.	<b>знать</b> понятийный аппарат дисциплины, основные правила эффективного общения <b>уметь</b> применять приемы эффективной деловой коммуникации, пользоваться литературой по проблематике дисциплины <b>владеть</b> базовыми техниками делового общения, навыками повышения уровня собственной коммуникативной компетенции

### 12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 3 ЗЕТ / 108 часов.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) – зачет.

### 13 Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)		
	Всего	По семестрам	
		3 сем.	
Аудиторные занятия	8	8	
в том числе: лекции	0	0	
практические	4	4	
индивидуальные консультации	4	4	
Самостоятельная работа	100	100	

Контроль	0	0	
Итого:	108	108	

### 13.1 Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
<b>Практические занятия</b>		
1.	Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия.	1. Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия. 2. Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи. 3. Аспекты речевого воздействия. 4. Деловое общение как раздел речевого воздействия
2	Понятие общения. Виды и функции общения.	1. Понятие общения, признаки общения. 2. Типология общения.
3	Коммуникативные законы.	1. Понятие коммуникативного закона. 2. Понятие коммуникативного хода и приема. 3. Основные коммуникативные законы
4	Принципы устной деловой коммуникации	1. Особенности устной деловой коммуникации. 2. Принципы бесконфликтной деловой коммуникации. 3. Критерии измерения эффективности деловой коммуникации.
5	Правила письменной деловой коммуникации	1. Основные виды деловых писем. 2. Этикет письменного делового общения. 3. Правила ответа на агрессивные письма.
6	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России.	1. Понятие и типология деловых культур. 2. Специфика русской деловой коммуникации.
7	Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.	1. Фактор адресата в деловом общении. 2. Устное общение с агрессивным собеседником. 3. Правила нейтрализации агрессии.

### 13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)			Всего
		Индивидуальные консультации	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	
1	Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия.	0	1	4	5
2	Понятие общения. Виды и функции общения.	1	0	4	5
3	Коммуникативные законы.	0	1	12	13
4	Принципы устной деловой коммуникации	0	1	24	25
5	Правила письменной деловой коммуникации	0	1	20	21
6	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России.	1	0	10	11
7	Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.	2	0	26	28
<b>Итого:</b>		4	4	100	108

#### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает не только обязательное посещение обучающимся аудиторных занятий (семинарских занятий) и активную работу на них, но и самостоятельную учебную деятельность, на которую отводится 100 часов.

Самостоятельная учебная деятельность студентов дисциплине «Деловые коммуникации и конфликтология» предполагает выполнение выдаваемых преподавателем на практических занятиях заданий, направленных на освоение теоретического аппарата дисциплины, формирование навыков эффективной коммуникации.

Самостоятельная работа предполагает подготовку к текущей аттестации с использованием материалов, предлагаемых преподавателем в ходе аудиторных занятий. Самостоятельная подготовка включает в себя также работу с электронными справочными ресурсами.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Мунин А.Н., Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6 - Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83389">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=83389</a>

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2.	Берн Э. Игры, в которые играют люди; Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры ; Психология человеческой судьбы : Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры : Психология человеческой судьбы : Пер. с англ. : пер. с англ. / Э. Берн ; общ. ред. М. С. Мацковского. — СПб; М. : Университетская книга: АСТ, 1997. — 397,[1] с.
3.	Введенская Л.А. Деловая риторика : учеб. пособие для вузов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов-на-Дону : МарТ, 2001. – 510 с.
4.	Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично ; Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей ; Как перестать беспокоиться и начать жить / Дейл Карнеги. – Минск : Попурри, 2003. – 767 с.
5.	Колтунова М.В. Деловое письмо : Что нужно знать составителю / М.В. Колтунова. – Москва : Дело, 2000. – 111 с.
6.	Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи / Н.Н. Кохтев. – Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1992. – 238 с.
7.	Купина Н.А. Риторика в играх и упражнениях : учеб. пособие для студ. гуманитар. факультетов университета / Н.А. Купина. – Москва : Флинта : Наука, 2002. – 227 с.
8.	Львов М.Р. Риторика. Культура речи : учеб. пособие для студ. вузов / М.Р. Львов. – Москва : АCADEMIA, 2004. – 271 с.
9.	Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / А.П. Панфилова. – Санкт-Петербург : ИВЭСЭП, 2005. – 493 с.
10.	Пиз А. Язык телодвижений : как читать мысли окружающих по их жестам : расширенная версия / Аллан Пиз, Барбара Пиз. – Москва : Эксмо, 2011. – 461 с.
11.	Сопер П. Основы искусства речи. Книга об искусстве убеждать / Поль Л. Сопер ; под ред. К.Д. Чижова и Л.М. Яхничка. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 441 с.
12.	Стернин И.А. Введение в речевое воздействие / И.А. Стернин. – Воронеж : Изд-во Воронеж. ун-та, 2001. – 252 с.
13.	Стернин И.А. Культура делового общения : учеб. пособие / И.А. Стернин, М.Е. Новичихина. – Воронеж : Центр.-Чернозем. кн. изд-во, 2001. – 232 с.
14.	Стернин И.А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях : для тех, кто хочет научиться говорить / И.А. Стернин. – Воронеж : Истоки, 2009. – 154 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
15.	Социальные и гуманитарные науки. Философия и социология : Библиогр. база данных. 1981–2016 гг. / ИНИОН РАН. – Москва, 2017. – (CD–ROM).
16.	ЭБС Университетская библиотека онлайн. – URL: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
17.	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a> .
18.	Сайт Российской государственной библиотеки (РГБ). – URL: <a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	ЭБС Университетская библиотека онлайн. – URL: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
2	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a> .

## 17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются различные типы семинарских и практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). На семинарских и практических занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, дискуссия, метод case-study, (анализ и решение профессиональных ситуационных задач), элементы рефлексивного практикума. При организации самостоятельной работы по отдельным темам применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного материала, материала семинарских, практических занятий (Курс «Эффективная коммуникация в профессиональной сфере» - <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=8763>).

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения учебных занятий	специализированная мебель, мультимедиа-проектор, экран настенный, компьютеры, подключенные к сети Интернет (13 шт.), МФУ. ПО: СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС "Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, интернет-браузер MozillaFirefox
Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети «Интернет»	Специализированная мебель, компьютеры (12 шт.), доска магнитно-маркерная. ПО: СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС "Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, интернет-браузер MozillaFirefox

## 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)
<p>УК-2 Готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><b>знать</b> принципы бесконфликтного общения</p> <p><b>уметь</b> применять приемы нейтрализации агрессии собеседника, пользоваться литературой по проблематике дисциплины</p> <p><b>владеть</b> техниками взаимодействия с разными типами собеседников</p>	<p>Разделы 4, 5, 7: 4. Принципы устной деловой коммуникации. 5. Правила письменной деловой коммуникации. 7. Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.</p>	<p>Перечень вопросов к промежуточной аттестации</p>
<p>ПК-4 Готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере.</p>	<p><b>Знать</b> понятийный аппарат дисциплины</p> <p><b>уметь</b> пользоваться литературой по проблематике дисциплины</p> <p><b>владеть</b> навыками повышения уровня собственной коммуникативной компетенции</p>	<p>1. Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия. 2. Понятие общения. Виды и функции общения. 3. Коммуникативные законы.</p>	<p>Перечень вопросов к текущей аттестации</p>
	<p><b>Знать</b> понятийный аппарат дисциплины, основные правила эффективного общения</p> <p><b>уметь</b> применять приемы эффективной деловой коммуникации, пользоваться литературой по проблематике дисциплины</p> <p><b>владеть</b> базовыми техниками делового общения, навыками повышения уровня собственной коммуникативной компетенции</p>	<p>Разделы 1-7 1. Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия. 2. Понятие общения. Виды и функции общения. 3. Коммуникативные законы. 4. Принципы устной деловой коммуникации. 5. Правила письменной деловой коммуникации. 6. Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России. 7. Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.</p>	<p>Перечень вопросов к промежуточной аттестации</p>

--	--	--	--

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

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) знание понятийного аппарата дисциплины;
- 2) знание особенностей основных правил эффективного делового общения;
- 3) умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы;
- 4) владение базовыми навыками деловой коммуникации.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется **шкала**: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Полное соответствие ответа обучающегося всем перечисленным показателям по каждому из вопросов контрольно-измерительного материала. Продемонстрировано знание понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; владение базовыми навыками деловой коммуникации.	Повышенный уровень	Зачтено
Несоответствие ответа обучающегося одному из перечисленных показателей (к одному из вопросов контрольно-измерительного материала) и правильный ответ на дополнительный вопрос в пределах программы. ИЛИ Несоответствие ответа обучающегося любым двум из перечисленных показателей (либо двум к одному вопросу, либо по одному к каждому вопросу контрольно-измерительного материала) и правильные ответы на два дополнительных вопроса в пределах программы. В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отдельные пробелы в знании понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; недостаточно продемонстрированы умение излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы, владение базовыми навыками деловой коммуникации.	Базовый уровень	Зачтено
Несоответствие ответа обучающегося любым двум из перечисленных показателей и неправильный ответ на дополнительный вопрос в пределах программы.	Пороговый уровень	Зачтено

<p>ИЛИ</p> <p>Несоответствие ответа обучающегося любым трем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала).</p> <p>В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся частичные знания понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; допускаются существенные ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; проявляются серьезные трудности при демонстрации владения базовыми навыками деловой коммуникации.</p>		
<p>Несоответствие ответа обучающегося любым четырем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала).</p> <p>В ответе на основные вопросы контрольно-измерительного материала содержатся отрывочные знания понятийного аппарата дисциплины, основных правил эффективного общения; допускаются грубые ошибки при демонстрации умения излагать материал в процессе ответа логически последовательно, системно, делать полные и обоснованные выводы; не демонстрируется владение базовыми навыками деловой коммуникации..</p>	–	Не зачтено

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

#### **19.3.1 Перечень вопросов к промежуточной аттестации – зачету:**

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.
2	Деловое общение как раздел речевого воздействия
3	Понятие общения, признаки общения.
4	Типология общения.
5	Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи. Аспекты речевого воздействия.
6	Понятие коммуникативного закона. Понятие коммуникативного хода и приема. Основные коммуникативные законы
7	Особенности устной деловой коммуникации.
8	Принципы бесконфликтной деловой коммуникации. Критерии измерения эффективности деловой коммуникации.
9	Основные виды деловых писем.
10	Этикет письменного делового общения.
11	Правила ответа на агрессивные письма.
12	Понятие и типология деловых культур. Специфика русской деловой коммуникации.
13	Фактор адресата в деловом общении.
14	Устное общение с агрессивным собеседником.
15	Правила нейтрализации агрессии.

#### **19.3.2 Перечень вопросов к текущей аттестации:**

1	Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.
2	Деловое общение как раздел речевого воздействия
3	Понятие общения, признаки общения.
4	Типология общения.



5	Речевое воздействие как наука: его предмет и задачи. Аспекты речевого воздействия.
6	Понятие коммуникативного закона. Понятие коммуникативного хода и приема. Основные коммуникативные законы

#### **Критерии оценки выполнения заданий:**

– оценка «зачтено» по текущей и промежуточной аттестации выставляется, если студент ответил на вопрос в соответствии с требованиями, сформулированными для порогового, базового и повышенного уровней (см. п.19.2);

– оценка «не зачтено» по текущей и промежуточной аттестации выставляется, если студент продемонстрировал знание материала на уровне ниже порогового (см. п. 19.2).

#### **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 форме собеседования. Критерии оценивания приведены выше.

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

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

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

### **Форма контрольно-измерительного материала**

УТВЕРЖДАЮ  
Декан филологического факультета

\_\_\_\_\_ Ж.В. Грачева  
\_\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_

Специальность: 33.08.02 Управление и экономика фармации

Дисциплина: М.03.04.Б1.В. Деловые коммуникации и конфликтология.

Курс: 2 (ординатура)

Форма обучения: очная

Вид аттестации: промежуточная

Вид контроля: зачет

#### **Контрольно-измерительный материал № 1**

1. Понятие речевого воздействия. Теоретический аппарат речевого воздействия.

2. Фактор адресата в деловом общении.

Преподаватель \_\_\_\_\_ Саломатина М.С.