

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

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
общего языкознания и стилистики
А.В. Рудакова



24.04.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

М.03.04 Деловые коммуникации и конфликтология

- 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
- 7. Рекомендована:** научно-методическим советом филологического факультета от 24.04.2025, протокол № 4
- 8. Учебный год:** 2026/2027 **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	знать принципы бесконфликтного общения уметь применять приемы нейтрализации агрессии собеседника, пользоваться литературой по проблематике дисциплины владеть техниками взаимодействия с разными типами собеседников
ПК-4	Готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере.	знать понятийный аппарат дисциплины, основные правила эффективного общения уметь применять приемы эффективной деловой коммуникации, пользоваться литературой по проблематике дисциплины владеть 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	32	32	
в том числе: лекции	0	0	
практические	32	32	
индивидуальные консультации	4	4	
Самостоятельная работа	72	72	

Контроль	0	0	
Итого:	108	108	

13.1 Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
Практические занятия		
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)			
		Индивидуальные консультации	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия.	0	2	6	8
2	Понятие общения. Виды и функции общения.	1	2	6	8
3	Коммуникативные законы.	0	4	10	14
4	Принципы устной деловой коммуникации	0	8	16	24
5	Правила письменной деловой коммуникации	0	6	14	20
6	Типы деловых культур. Особенности деловой культуры в России.	1	2	10	12
7	Общение с разными типами собеседников. Деловое общение с агрессивным собеседником.	2	8	10	20

	Итого:	4	32	72	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

Основная литература

№ п/п	Источник
1	Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683047
2	Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити, 2015. – 239 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854
3	Трофимова, О. В. Основы делового письма : учебное пособие / О. В. Трофимова, Е. В. Купчик ; Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Горскина, Л. С. Этика деловых отношений : учебное пособие : [16+] / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958
5	Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043
6	Ипполитова Н.А. Русский язык и культура речи / Н.А. Ипполитова. – Москва : Проспект, 2015. – 440 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=251978

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

№ п/п	Источник
7	Сайт Российской государственной библиотеки (РГБ). – URL: http://www.rsl.ru
8	Социальные и гуманитарные науки. Философия и социология : Библиогр. база данных. 1981–2016 гг. / ИНИОН РАН. – Москва, 2017. – (CD–ROM).

9	ЭБС Университетская библиотека онлайн. – URL: http://biblioclub.ru
10	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: http://www.lib.vsu.ru .

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

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

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:

Стандартное оборудование аудитории; выход в Интернет, доступ к фондам учебно-методической документации и электронным изданиям.

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)
УК-2 Готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать принципы бесконфликтного общения уметь применять приемы нейтрализации агрессии собеседника, пользоваться литературой по проблематике дисциплины владеть техниками взаимодействия с различными типами	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.	Перечень вопросов к промежуточной аттестации

различия	собеседников		
ПК-4 Готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере.	Знать понятийный аппарат дисциплины уметь пользоваться литературой по проблематике дисциплины владеть навыками повышения уровня собственной коммуникативной компетенции	1. Речевое воздействие как наука. Деловое общение как раздел речевого воздействия. 2. Понятие общения. Виды и функции общения. 3. Коммуникативные законы.	Перечень вопросов к текущей аттестации
	Знать понятийный аппарат дисциплины, основные правила эффективного общения уметь применять приемы эффективной деловой коммуникации, пользоваться литературой по проблематике дисциплины владеть базовыми техниками делового общения, навыками повышения уровня собственной коммуникативной компетенции	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.	Перечень вопросов к промежуточной аттестации

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. Продemonстрировано 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	Повышенный уровень	Зачтено

деловой коммуникации.		
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. ИЛИ Несоответствие ответа обучающегося любым трем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала). 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.	Пороговый уровень	Зачтено
Несоответствие ответа обучающегося любым четырем из перечисленных показателей (в различных комбинациях по отношению к вопросам контрольно-измерительного материала). 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.	–	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.