



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Кафедра экономического анализа и бухгалтерского учета

ОДОБРЕНО:
Руководитель ОП

(подпись) Е. Е. Николаева
« 13 » июня 20 18 г.

Рабочая программа дисциплины
Деловое общение

Уровень высшего образования:	магистратура
Квалификация выпускника:	магистр
Направление подготовки:	38.04.01 Экономика
Направленность (профиль) образовательной программы:	Бухгалтерский учет, анализ и аудит
Тип образовательной программы:	программа академической магистратуры

Иваново



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

1. Цели освоения дисциплины

Целью данного курса является профессиональная подготовка выпускника к работе в реальных секторах экономики по обеспечению устойчивого функционирования и развития предприятия (организации) в конкурентной среде, обладающего способностью самостоятельно вести учет финансово-экономической деятельности хозяйствующего субъекта, осуществлять анализ, координацию и регулирование деятельности хозяйствующих субъектов, отслеживать динамику и в соответствии с этим определять стратегии финансовой деятельности. Основная задача – формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по формированию эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности, исходя из запросов формирования эффективных отношений в современных организациях.

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

Дисциплина «Деловое общение» является дисциплиной по выбору студента, относится к вариативной части образовательной программы.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности студентов к освоению дисциплин: Правоведение, Менеджмент, Маркетинг, Аудит и др.

Студент, приступающий к изучению дисциплины, должен обладать знаниями, умениями, навыками, полученными ранее в ходе изучения дисциплин: Введение в профессиональную деятельность, Психология управления и др.

Овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в ходе изучения дисциплины «Деловое общение», является основной базой умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Для освоения данной дисциплины обучающийся должен:

Знать: понятие, структуру и средства общения; виды и формы делового общения.

Уметь: вести деловую беседу, переговоры; создавать имидж делового человека; использовать нормативные и правовые документы, относящиеся к будущей профессиональной деятельности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

Владеть: техникой и тактикой аргументирования в деловом общении; деловым этикетом в общении; навыками работы на персональном компьютере для подготовки электронных документов; навыками работы с основными видами оргтехники.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1. Компетенции, формированию которых способствует дисциплина

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) общепрофессиональные (ОПК)

- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (**ОПК-1**)

б) профессиональные (ПК):

— способность представлять результаты проведенного исследования научному сообществу в виде статьи или доклада (**ПК-4**).



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

3.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности (ОПК-1);

понятие, структуру и средства общения (ОПК-1);

виды и формы делового общения (ОПК-1, ПК-4).

Уметь:

руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности (ПК-4);

использовать нормативные и правовые документы, относящиеся к будущей профессиональной деятельности (ПК-4).

Владеть:

техникой и тактикой аргументирования в деловом общении (ПК-4);

навыками работы на персональном компьютере для подготовки электронных документов (ПК-4).

4. Объем и содержание дисциплины

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа).

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и трудоемкостью занятий лекционно-семинарского типа

Объем иной контактной работы и самостоятельной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/ п	Разделы (темы) дисциплины	Семестр	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по очной форме обуче- ния)		Формы текущего контроля успеваемости (по очной форме обуче- ния) Формы промежуточной аттестации
			Заня- тия лекци- он- ного типа	Занятия се- минарского типа	
1	Основные аспекты делового общения: Понятие делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.	1	-	4 практ.занят ие	Опрос, презентации. разбор конкретных ситуа- ций



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

2	Эффективная коммуникация: Характеристики делового общения. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Эмпатия. Коммуникативная компетентность специалиста.	1	-	6 практ.занятие	Контрольные вопросы, разбор конкретных ситуаций, Контрольная работа
3	Психологические аспекты переговорного процесса: Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.	1	-	2 практ.занятие	Опрос, презентации, разбор конкретных ситуаций
4	Этика и психология делового общения: Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.	1	-	2 практ.занятие	Опрос, презентации, разбор конкретных ситуаций, тестирование
Итого по дисциплине:			-	14	Зачет

№ п/ п	Разделы (темы) дисциплины	Курс	Виды занятий, их объем (в ак.часах, по заочной форме обучения, 5 лет)		Формы текущего контроля успеваемости (по заочной форме обучения) Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	
1	Основные аспекты делового общения: Понятие делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.	1	1	2	
2	Эффективная коммуникация: Характеристики делового общения. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия. Вопросы и ответы в деловой ком-	1	1	1 практ.занятие	



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

	муникации. Эмпатия. Коммуникативная компетентность специалиста.				
3	Психологические аспекты переговорного процесса: Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.	1	1	1 практ.занятие	
4	Этика и психология делового общения: Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.	1	1	2 практ.занятие	тестирование
Итого по дисциплине:			4	6	Зачет

4.2. Развернутое описание содержания дисциплины по разделам (темам)

Тема 1. Основные аспекты делового общения.

Понятие делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.

Тема 2. Эффективная коммуникация:

Характеристики делового общения. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Эмпатия. Коммуникативная компетентность специалиста.

Тема 3. Психологические аспекты переговорного процесса:

Сущность, виды и функции переговоров. Подготовка к переговорам: действия сторон перед началом переговоров, задачи и проблемы подготовительной работы. Условия и факторы успешного ведения переговоров. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Национально-культурные и личностные стили ведения переговоров. Организационное и правовое обеспечение переговорного процесса. Протокольные мероприятия. Особенности ведения международных переговоров и бизнес протокола.

Тема 4. Этика и психология делового общения:

Создание и регуляция психологической атмосферы делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга, психологические приемы формирования доверия и эмпатии. Управление эмоциями в деловом общении: разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Налаживание контакта. Говорение и слушание: коммуникативный аспект. Речевые помехи, или «барьеры» делового общения. Умение слушать и слышать как необходимое условие делового общения. Психотехника слушания, приемы активного слушания. Манипуляции и влияние в деловом общении. Похвала и критика в деловом общении: многообразие видов и рекомендуемые приемы.

Итоговый контроль по дисциплине проходит в форме зачета, который проводится в виде



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

собеседования и тестирования.

5. Образовательные технологии

Учебный процесс по дисциплине основан на использовании следующих образовательных технологий:

1. Технология проблемного обучения – основные темы курса на лекционных и практических занятиях раскрываются через постановку и последующее разрешение проблемы в области ключевых положений и законов организации.
2. Технология учебного диалога в форме дискуссии как на лекции при разборе наиболее проблемных моментов, так и на практических занятиях.
3. Технология тестового контроля качества образования – в процессе и по завершении теоретического обучения выполняются тесты по дисциплине.
4. Технологии развивающего обучения, предполагающие взаимодействие педагога и студентов на основе коллективно-распределительной деятельности, поиске различных способов решения учебных задач посредством организации учебного диалога в исследовательской и поисковой деятельности обучающихся.

В системе интерактивных методов обучения базовым выступает метод *дискуссии*, включающийся в остальные методы как необходимая составляющая.

Учебные *дискуссии* представляют собой такую форму познавательной деятельности обучающихся, в которой субъекты образовательного процесса упорядоченно и целенаправленно обмениваются своими мнениями, идеями, суждениями по обсуждаемой учебной проблеме

На лекционных занятиях интерактивные методы обучения реализуются в форме *проблемных лекций*. Суть *проблемной лекции* заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает, «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы. На проблемной лекции студент находится в социально активной позиции, особенно когда она идет в форме живого диалога.

При проведении лекций проблемного характера процесс познания обучаемых приближается к поисковой, исследовательской деятельности.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: технологии смешанного обучения.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке бакалавра к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующую



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

щие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции. Работа с материалами ЭБС «Научная библиотека ИвГУ»:

- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в подготовке рефератов;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям.

При изучении курса бакалаврам предлагается решение ситуации по проведению переговоров с использованием норм делового общения, формул речевого этикета, приемов эффективного слушания, приемов ораторского искусства, приемов и способов разрешения конфликтных ситуаций. Учебно-методические материалы по дисциплине размещены в ЭИОС.

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Текущий контроль освоения дисциплины «Деловое общение» по разделам и промежуточная аттестация студента в рамках балльно-рейтинговой системы

Текущий контроль освоения дисциплины в рамках балльно-рейтинговой системы представлен в таблице 2.

Таблица 2.

Разделы дисциплины	Максимальная сумма баллов	Аудиторные занятия				Контролируемые виды самостоятельной работы			
		Практические занятия	Санкции за нарушение сроков выполнения	Обсуждение и оценка подготовленных рефератов	Баллы	Баллы	Контрольная работа	Баллы	
Основные аспекты делового общения	100	+	+	20	+	-	50	-	-
Эффективная коммуникация	100	+	+	20	+	+	50	+	20
Психологические аспекты переговорного процесса	150	+	+	20	+	+	50	-	-
Этика и психология делового общения	150	+	+	20	+	+	50	-	-
Итого, баллов	500			80			200		20

7.2 Оценочное средство: комплекты тестовых заданий по темам дисциплины
(«Типовые варианты тестовых заданий находятся в приложении к РП в разделе «Фонд оценочных средств»)

7.2.1. Содержание

Необходимо выбрать правильный вариант ответа на вопрос теста путем его подчеркивания. Возможен только один вариант ответа.



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

7.2.2 Критерий оценки

Студенту засчитываются тестовые задания по темам дисциплины, если он правильно ответил минимум на 6 вопросов из 7 возможных. В случае меньшего количества правильных ответов (от 0 до 5) студенту предоставляется возможность повторного тестирования по теме, но по другому комплекту вопросов.

7.2.3. Методические указания по организации и процедуре оценивания

Время тестирования 10 минут (на 7 вопросов). Инструктаж, предшествующий тестированию, не входит в указанное время.

Дополнительные материалы. В ходе тестирования использование нормативных документов, лекций, мобильных устройств связи и других источников информации не допускается. В случае использования дополнительных материалов, совещания с соседями или списывания преподаватель делает пометку в своем журнале, и результат данного студента аннулируется.

Оценка результатов. Общий тестовый балл сообщается студенту преподавателем в день тестирования.

7.3. Оценочное средство: задания по подготовке рефератов («Варианты заданий находятся в приложении к РП в разделе «Фонд оценочных средств»)

7.3.1. Содержание

Руководствуясь исходными данными методических указаний к практическим занятиям для студентов экономического факультета направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» по дисциплине «Деловое общение» подготовить реферат по выбранной теме и выступить с презентацией на занятии.

7.3.2. Критерии оценки

Оценка производится по следующим критериям:

отражение в реферате различных точек зрения по исследуемой проблеме;
понимание студентом исследуемой проблемы.

Оценка	Показатели
зачтено	Студент отражает в реферате различные точки зрения по исследуемой проблеме и понимает суть проблематики.
не зачтено	Студент рассматривает в реферате только одну точку зрения по исследуемой проблеме, не понимает суть проблематики.

7.4 Оценочное средство: контрольные вопросы (Примерный перечень вопросов для самоподготовки находятся в приложении к РП в разделе «Фонд оценочных средств»)

7.4.1. Методические указания по организации и процедуре оценивания

Организация процедуры оценивания.

Оценка производится по следующим критериям:

правильность ответа на вопросы;

знание студентом теории и практики дисциплины «Деловое общение».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

1. Козьяков, Р.В. Социальная психология : учебник / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2013. - 376 с. : рис., табл. - ISBN 978-5-4458-3613-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=210279>
2. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 467 - 470. - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>.
3. Колесникова, Н.Л. Деловое общение=Business Communication : учебное пособие / Н.Л. Колесникова. - 11-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 153 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-89349-521-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145>.

Дополнительная литература:

1. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>.
2. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>.
3. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Система электронной поддержки образовательного процесса «Мой университет»
<https://uni.ivanovo.ac.ru>

Сайт Международной коммуникативной ассоциации (МКА) <http://www.icahdq.org/>.

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

Электронная библиотека ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru>

Электронный каталог НБ ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek>

Научная электронная Библиотека eLIBRARY.RU (ООО «Интра-Центр+»)
<https://elibrary.ru>

(Лицензионное соглашение №507 от 23.05.2002)

СПС «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/online/> и бесплатный доступ в компьютерных классах)

БСС «Система Главбух» (<https://www.1gl.ru/> и бесплатный доступ в компьютерных классах)

«1С: ИТС», Сервис «1С: Предприятие 8 через интернет для учебных заведений»
<https://edu.1cfresh.com>.



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

Бесплатная база данных ГОСТ <https://docplan.ru/> (Доступ свободный, Срок доступа: с 01.01.2019 по 31.12.2024)

Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, Internet Explorer, Microsoft Defender, Adobe Acrobat Reader.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории:

- для проведения занятий лекционного типа с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории;
- для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения;
- для проведения групповых и индивидуальных консультаций с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: демонстрационное оборудование, электронные пособия (презентации); аудио-визуальные пособия (аудиозаписи, видеоматериалы и т.п.), наглядные и печатные пособия.



Основная профессиональная образовательная программа
38.04.01 Экономика
(Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

Автор рабочей программы дисциплины: доцент кафедры экономического анализа и бухгалтерского учета, кандидат экономических наук, доцент Загорюкина Анна Валерьевна

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономического анализа и бухгалтерского учета

« 13 » июня 20 18 г., протокол № 12

Программа обновлена

протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » сентября 20 19 г.

Согласовано:

Руководитель ОП  Е.Е. Николаева
(подпись)

Программа обновлена

протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

Согласовано:

Руководитель ОП _____ Е.Е. Николаева
(подпись)

Программа обновлена

протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

Согласовано:

Руководитель ОП _____ Е.Е. Николаева
(подпись)

Программа обновлена

протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

Согласовано:

Руководитель ОП _____ Е.Е. Николаева
(подпись)