

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 13.12.2021 16:54:41

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»**

Институт — Экономика предприятий

Кафедра Налогов и налогообложения

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 14 от 31 марта 2021 г.)

С ИЗМЕНЕНИЯМИ И ДОПОЛНЕНИЯМИ
(ПРОТОКОЛ №16 от 20 мая 2021 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	Б1.В.ДВ.09.02 Деловое общение в налоговых органах
Основная профессиональная образовательная программа	Направление 38.03.01 Экономика программа "Налоги и налогообложение"

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2021

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Деловое общение в налоговых органах входит в вариативную часть (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Социология, Деловые коммуникации, Культурология, Административные и офисные технологии, Офисные технологии, Адаптация лиц с ОВЗ, Политология, Экономика труда, Макроэкономика, Статистика, Экономика природопользования, Налоговая система РФ, Экономика организации, Технологические основы производства, Налогообложение физических лиц, Экология, Теория бухгалтерского учета, Бухгалтерский учет

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Деловое общение в налоговых органах в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общекультурные компетенции (ОК):

ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ОК-5	ОК5з1: нормы общения в коллективе	ОК5у1: использовать: приемы и техники общения для достижения общих целей коллектива	ОК5в1: навыками построения межличностных отношений и работы в коллективе с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов коллектива
	ОК5з2: особенности социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива	ОК5у2: работать в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности	ОК5в2: способностью работать в коллективе с учетом различий в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - способностью собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	
ПК-1			

			Владеть (иметь навыки)
	ПК1з1: основы расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	ПК1у1: рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	ПК1в1: приемами расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов
	ПК1з2: основы сбора и анализа данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	ПК1у2: системно анализировать экономические и социально-экономические показатели, делать выводы и обосновывать полученные конечные результаты	ПК1в2: навыками интерпретации исходных данных для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа	62.85/1.75
Промежуточная аттестация	9/0.25
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	6.15/0.17
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	4/0.11
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа	98.85/2.75
Промежуточная аттестация	3/0.08
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108

Зачетные единицы	3
------------------	---

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Деловое общение в налоговых органах представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теория деловых отношений	9	9			31,15	ОК5з1, ОК5з2, ОК5у1, ОК5у2, ОК5в1, ОК5в2, ПК1з1, ПК1з2, ПК1у1, ПК1у2, ПК1в1, ПК1в2
2.	Деловое общение	9	9			31,7	ОК5з1, ОК5з2, ОК5у1, ОК5у2, ОК5в1, ОК5в2, ПК1з1, ПК1з2, ПК1у1, ПК1у2, ПК1в1, ПК1в2
	Контроль	9					
	Итого	18	18	0.15		62.85	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Теория деловых отношений	1	2			47	ОК5з1, ОК5з2, ОК5у1, ОК5у2, ОК5в1, ОК5в2, ПК1з1, ПК1з2, ПК1у1, ПК1у2, ПК1в1, ПК1в2
2.	Деловое общение	1	2			51,85	ОК5з1, ОК5з2, ОК5у1, ОК5у2, ОК5в1, ОК5в2, ПК1з1, ПК1з2, ПК1у1, ПК1у2, ПК1в1, ПК1в2
	Контроль	3					
	Итого	2	4	0.15		98.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теория деловых отношений	лекция	Понятие и виды общения. Понятие личности
		лекция	Конфликтология
		лекция	Коммуникации. Виды коммуникаций
		лекция	Пространственная зона человека
2.	Деловое общение	лекция	Правила ведения телефонных переговоров
		лекция	Деловые переговоры
		лекция	Резюме. Правила написания резюме
		лекция	Восприятие менеджера
		лекция	Современный деловой этикет

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теория деловых отношений	практическое занятие	Понятие и виды общения. Понятие личности
		практическое занятие	Конфликтология
		практическое занятие	Коммуникации. Виды коммуникаций
		практическое занятие	Пространственная зона человека
2.	Деловое общение	практическое занятие	Правила ведения телефонных переговоров
		практическое занятие	Деловые переговоры
		практическое занятие	Резюме. Правила написания резюме
		практическое занятие	Восприятие менеджера
		практическое занятие	Современный деловой этикет

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теория деловых отношений	- тестирование
2.	Деловое общение	- тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. "Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449749>
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474135> "

Дополнительная литература

Ляпина, Т. М. Налоговое администрирование : учебное пособие для вузов / Т. М. Ляпина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11285-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456900>

Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469928>

Литература для самостоятельного изучения

1. Самыгин С.И. Деловое общение: Учебное пособие. - УМО. - М. : КНОРУС, 2010. - 440с. ; 60x90/16. - Библиогр.: с.429- 436.

2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. Проф. В.Н.Лавриненко. -4-е изд.,перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Деловое общение в налоговых органах:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	-
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной	-

	формы обучения)	
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ №14 от 31.03.2021г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Общекультурные компетенции (ОК):

ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОК5з1: нормы общения в коллективе	ОК5у1: использовать: приемы и техники общения для достижения общих целей коллектива	ОК5в1: навыками построения межличностных отношений и работы в коллективе с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов коллектива
Повышенный	ОК5з2: особенности социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива	ОК5у2: работать в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности	ОК5в2: способностью работать в коллективе с учетом различий в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - способностью собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК1з1: основы расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	ПК1у1: рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	ПК1в1: приемами расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов

	субъектов	субъектов	
Повышенный	ПК1з2: основы сбора и анализа данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	ПК1у2: системно анализировать экономические и социально-экономические показатели, делать выводы и обосновывать полученные конечные результаты	ПК1в2: навыками интерпретации исходных данных для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теория деловых отношений	ОК5з1, ОК5з2, ОК5у1, ОК5у2, ОК5в1, ОК5в2, ПК1з1, ПК1з2, ПК1у1, ПК1у2, ПК1в1, ПК1в2	- Оценка тестирования	Зачет
2.	Деловое общение	ОК5з1, ОК5з2, ОК5у1, ОК5у2, ОК5в1, ОК5в2, ПК1з1, ПК1з2, ПК1у1, ПК1у2, ПК1в1, ПК1в2	- Оценка тестирования	Зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ, <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Невербальными средствами общения являются. Выберите все верные ответы:

- Взгляд
- Походка
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- безусловная исполнительность;
- бюрократизм;
- гуманизм;
- законность;
- справедливость

Верность, преданность организации, государству – это особенность ... этики бизнеса:

- Китайской
- Японской

Философия конфуцианства – это особенность ... стиля деловых отношений:

- Японского
- Китайского

К психологическим барьерам общения относятся:

- Агрессия
- Ужас
- страх

К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относятся:

- Принцип ассоциативности
- Принцип экстенсивности
- Принцип экспрессивности
- Принцип доступности

К коммуникационным эффектам не относится:

- Эффект релаксации (расслабления)
- Эффект молчания
- Эффект интонаций и пауз

Невербальное общение – общение посредством неречевых знаковых систем – это:

- Общение посредством цифровых систем
- Общение посредством неречевых знаковых систем

Вы считаете, что уважение к другим участникам дела - основа отношений с ними и самоуважения?

- Да
- Нет

К принципам делового этикета относится:

- Принцип делового поведения
- Принцип предсказуемости поведения
- Принцип непредсказуемости поведения

Считаете ли Вы, что принципы деловых отношений определяют характер Вашей профессиональной деятельности?

- Да
- Нет

Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- Устной речи

Все люди делятся на:

- Все ответы верны
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстраверты и интраверты

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- Зрительными образами
- Тактильными образами

К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Интересный, увлекательный рассказ
- Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Убеждающие деловые сообщения
- Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- Мимика
- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- Утаивание информации

Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)

Раздел дисциплины	Задачи

Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Теория деловых	1. Общение и его виды

отношений	2. Особенности и функции общения
	3. Конфликты и его виды
	4. Стадии протекания конфликтов
	5. Правила поведения и выхода из конфликтной ситуации
	6. Внешние коммуникации
	7. Внутренние коммуникации
	8. Неформальные коммуникации и их особенности
	9. Пространственная зона человека
	10. Национальные факторы, влияющие на размер пространственной зоны
	11. Правила общения по телефону
	12. Особенности проведения международных разговоров
	13. Деловые переговоры. Стратегия и динамика переговоров
	14. Правила написания резюме
	15. Виды резюме
	16. Правила подготовки к собеседованию при приеме на работу
	17. Особенности личного восприятия
	Деловое общение
19. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам	
20. Деловой этике и его значение в современном деловом общении	
21. Правила этикета	
22. Внешние коммуникации	
23. Внутренние коммуникации	
24. Правила подготовки к собеседованию при приеме на работу	
25. Особенности личного восприятия	
26. Конфликты и его виды	
27. Стадии протекания конфликтов	
28. Правила поведения и выхода из конфликтной ситуации	
29. Пространственная зона человека	
30. Национальные факторы, влияющие на размер пространственной	

зоны

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ОК5з1, ОК5у1, ОК5в1, ПК1з1, ПК1у1, ПК1в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне