

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института ветеринарии и
биотехнологий
Скрипкин Валентин Сергеевич

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.11 Деловые коммуникации

36.04.02 Зоотехния

Разведение, селекция и генетика сельскохозяйственных животных

магистр

очная

1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у обучающихся способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, совершенствование знаний в области бизнес-коммуникаций и навыки по их использованию при налаживании отношений с бизнес-партнерами из-за рубежа.

Задачи дисциплины:

- формирование целостного представления о международном культурном обмене и деловых коммуникациях как разновидностях специализированных связей;
- формирование представлений о современных научных подходах к организации международного культурного обмена и различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетенции в служебной деятельности формирования коммуникативных умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности;
- формирования навыков выявления психолого-коммуникативного потенциала деловых партнеров;
- формирование умений выбора и реализации стратегий деловых коммуникаций.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2 Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами	знает теоретические основы деловых коммуникаций, понятия "общение" и "деловое общение", структуру, функции, виды и формы делового общения; технологии делового взаимодействия; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативные барьеры; основные составляющие имиджа делового человека; знает и соблюдает этические нормы и принципы делового общения. умеет публично выступать в ситуациях профессионально-делового общения; составлять официально-деловые и профессионально-деловые документы; эффективно осуществлять презентацию своего проекта. владеет навыками навыками выполнять аналитические и организационные работы при подготовке концепций, планов, графиков и реализации коммуникационных программ; традиционными и современными коммуникативными технологиями в профессиональной деятельности.
УК-4 Способен применять современные коммуникативные	УК-4.2 Представляет результаты академической и	знает - методы и особенности письменного перевода

технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, в том числе на иностранном языке	научной литературы по специальности, особенности научного стиля в рамках профессиональной коммуникации; - основы представления результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях умеет грамотно и свободно применять полученные знания для устного и письменного общения на различных научных мероприятиях, включая международные владеет навыками коммуникативными стратегиями и моделями для академического и профессионального взаимодействия на иностранном языке
---	---	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 2 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Деловые коммуникации» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Иностранный язык (профессиональный)

Проектный менеджмент

Иностранный язык (профессиональный)

Иностранный язык (профессиональный)

Проектный менеджмент

Проектный менеджмент

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	108/3	10	20		78		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	4				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
2	108/3			0.12			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Деловые коммуникации									
1.1.	Основные характеристики деловой коммуникации	2	9	4	5		26		Устный опрос	УК-2.2, УК-4.2
1.2.	Контрольная точка 1	2	2		2			КТ 1	Тест	УК-2.2, УК-4.2
1.3.	Средства коммуникации	2	7	2	5		26		Устный опрос	УК-2.2, УК-4.2
1.4.	Контрольная точка 2	2	2		2			КТ 2	Тест	УК-2.2, УК-4.2
1.5.	Формы деловой коммуникации	2	8	4	4		26		Устный опрос	УК-2.2, УК-4.2
1.6.	Контрольная точка 3	2	2		2			КТ 3	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	УК-2.2, УК-4.2
	Промежуточная аттестация		За							
	Итого		108	10	20		78			
	Итого		108	10	20		78			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения	2/1
Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия делового общения	2/1
Средства коммуникации	Средства коммуникации	2/2
Формы деловой коммуникации	Формы деловой коммуникации (1)	2/1
Формы деловой коммуникации	Формы деловой коммуникации (2)	2/1

Итого		10
-------	--	----

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Основные характеристики деловой коммуникации	1.1 Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения	Пр	1/-/-
Основные характеристики деловой коммуникации	1.2 Функции и виды деловой коммуникации	Пр	2/-/-
Основные характеристики деловой коммуникации	1.3 Коммуникационный процесс	Пр	2/-/-
Контрольная точка 1	Контрольная точка 1 по теме "Основные характеристики деловой коммуникации"	Пр	2/-/-
Средства коммуникации	2.1 Особенности вербальной коммуникации	Пр	2/-/-
Средства коммуникации	2.2 Структура и функции невербальной коммуникации	Пр	2/-/-
Средства коммуникации	2.3 Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации	Пр	1/-/-
Контрольная точка 2	Контрольная точка 2 по теме "Средства коммуникации"	Пр	2/-/-
Формы деловой коммуникации	3.1 Деловая беседа 3.2 Деловое совещание	Пр	2/-/-
Формы деловой коммуникации	3.3 Деловые переговоры 3.4 Публичное выступление	Пр	2/-/-
Контрольная точка 3	Контрольная точка 3 по теме "Формы деловой коммуникации"	Пр	2/-/-
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Основные характеристики деловой коммуникации	26

Средства коммуникации	26
Формы деловой коммуникации	26

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Деловые коммуникации» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Деловые коммуникации».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Основные характеристики деловой коммуникации. Основные характеристики деловой коммуникации	Л1.1		
2	Средства коммуникации. Средства коммуникации	Л1.1		
3	Формы деловой коммуникации. Формы деловой коммуникации	Л1.1		

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2	
		1	2	3	4
УК-2.2: Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами	Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)		x		
	Проектный менеджмент	x			
УК-4.2: Представляет результаты	Иностранный язык (профессиональный)	x			

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2	
		1	2	3	4
академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, в том числе на иностранном языке	Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)		x		

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
2 семестр			
КТ 1	Тест		10
КТ 2	Тест		10
КТ 3	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи		10
Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
2 семестр			
КТ 1	Тест	10	5-4 баллов выставляется студенту,

			<p>который демонстрирует четкое понимание задания, определяет все данные, необходимые для решения задачи, а в случае их недостаточности осуществляет самостоятельный поиск информации для выполнения задания, предлагает обоснованный способ решения задания, этапы решения задания последовательны, не содержат ошибок. Предлагает несколько способов решения, но аргументированно выбирает наиболее рациональный или доказывает возможность единственно правильного решения. Дает развернутые комментарии, речь грамотная, последовательная. 3 балла выставляется студенту, который грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает свое решение, которое не в полной мере соответствует условиям, представленным в задании. Обучающийся использует все данные, которые приведены в содержании задания, но в случае их недостаточности не осуществляет поиск всей необходимой информации. Обучающийся осуществляет попытки проводить сравнение, осуществлять аргументацию, компилировать сведения из предложенных преподавателем источников для поиска решений в предложенных заданиях, однако демонстрирует некоторые неточности и погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком. 2 балла выставляется студенту, который демонстрирует отсутствие понимания смысла задания, затрудняется устанавливать причинно-следственные связи; соотносить общие и частные вопросы, не умеет проводить поиск информации и ее источников при поиске решения задания. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины. 0</p>
--	--	--	--

			баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к заданию.
--	--	--	--

КТ 2	Тест	10	<p>5-4 баллов выставляется студенту, который демонстрирует четкое понимание задания, определяет все данные, необходимые для решения задачи, а в случае их недостаточности осуществляет самостоятельный поиск информации для выполнения задания, предлагает обоснованный способ решения задания, этапы решения задания последовательны, не содержат ошибок. Предлагает несколько способов решения, но аргументированно выбирает наиболее рациональный или доказывает возможность единственно правильного решения. Дает развернутые комментарии, речь грамотная, последовательная.</p> <p>3 балла выставляется студенту, который грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает свое решение, которое не в полной мере соответствует условиям, представленным в задании. Обучающийся использует все данные, которые приведены в содержании задания, но в случае их недостаточности не осуществляет поиск всей необходимой информации. Обучающийся осуществляет попытки проводить сравнение, осуществлять аргументацию, компилировать сведения из предложенных преподавателем источников для поиска решений в предложенных заданиях, однако демонстрирует некоторые неточности и погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком. 2 балла выставляется студенту, который демонстрирует отсутствие понимания смысла задания, затрудняется устанавливать причинно-следственные связи; соотносить общие и частные вопросы, не умеет проводить поиск информации и ее источников при поиске решения задания. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но</p>
------	------	----	---

			и на другие вопросы дисциплины. 0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к заданию.
--	--	--	--

<p>КТ 3</p>	<p>Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи</p>	<p>10</p>	<p>5-4 баллов выставляется студенту, который демонстрирует четкое понимание задания, определяет все данные, необходимые для решения задачи, а в случае их недостаточности осуществляет самостоятельный поиск информации для выполнения задания, предлагает обоснованный способ решения задания, этапы решения задания последовательны, не содержат ошибок. Предлагает несколько способов решения, но аргументированно выбирает наиболее рациональный или доказывает возможность единственно правильного решения. Дает развернутые комментарии, речь грамотная, последовательная.</p> <p>3 балла выставляется студенту, который грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает свое решение, которое не в полной мере соответствует условиям, представленным в задании. Обучающийся использует все данные, которые приведены в содержании задания, но в случае их недостаточности не осуществляет поиск всей необходимой информации. Обучающийся осуществляет попытки проводить сравнение, осуществлять аргументацию, компилировать сведения из предложенных преподавателем источников для поиска решений в предложенных заданиях, однако демонстрирует некоторые неточности и погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.</p> <p>2 балла выставляется студенту, который демонстрирует отсутствие понимания смысла задания, затрудняется устанавливать причинно-следственные связи; соотносить общие и частные вопросы, не умеет проводить поиск информации и ее источников при поиске решения задания. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но</p>
-------------	--	-----------	--

			и на другие вопросы дисциплины. 0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к заданию.
--	--	--	--

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Деловые коммуникации» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами

дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Деловые коммуникации»

Вопросы к зачету по дисциплине: «Деловые коммуникации»

1. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».
2. Структура, содержание и механизмы общения.
3. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций.
4. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
5. Значение деловых коммуникаций в процессе развития организации.
6. Раскройте сущность невербального общения. Приведите классификацию невербальных средств общения.
7. Процесс коммуникации и его ключевые элементы.
8. Проблемы эффективного функционирования системы внутренних и внешних коммуникаций организации.
9. Условия построения эффективной системы внутренних коммуникаций в организации.
10. Инструменты внутренних деловых коммуникаций в организациях.
11. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «вертикали».
12. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «горизонтали».
13. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
14. Правила речевого этикета в деловых коммуникациях.
15. Выслушивание собеседника как элемент речевого этикета.
16. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении.
17. Назовите функции невербальных коммуникаций.
18. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете.
19. Какие факторы определяют особенности невербального языка.
20. Раскройте сущность невербального общения.
21. Приведите классификацию невербальных средств общения.
22. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
23. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
24. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми.
25. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете.
26. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы.

27. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы.
28. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе.
29. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
30. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
31. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
32. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания.
33. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
34. Понятие конфликта. Структура конфликта: объект и предмет конфликта, стороны/участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.
35. Принципы ораторского искусства.
36. Цели и задачи публичного выступления.
37. Общие правила публичного выступления.
38. Восприятие оратора аудиторией.
39. Типы ораторов.
40. Приемы захвата и удержания внимания аудитории.
41. Функции конфликтов.
42. Динамика развития конфликтов.
43. Конфликтогены: понятие, классификация.
44. Логика построения презентации, основные принципы подачи информации в презентации, подготовка технического оснащения процесса презентации.
45. Типичные ошибки презентации, их следствия и способы предупреждения.
46. Стратегии и тактики разрешения конфликтов.
47. Понятие о деловых переговорах. Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности организации.
48. Типология и функции переговоров.
49. Этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров).
50. Этапы деловых переговоров (анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей).
51. Виды стратегий ведения переговоров (позиционный торг и переговоры на основе интересов).
52. Стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий.
53. Тактические приемы ведения переговоров.
54. Особенности языка ведения деловой переписки.
55. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия, неумение слушать собеседника, психологическая несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях).

Контрольная точка 1

Выберите правильный ответ

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:
А) коммуникация Б) общение
В) перцепция Г) поведение
2. По содержанию общение может быть:
А) Материальное Б) социальное
В) Когнитивное Г) Кондиционное Д) виртуальное
3. По целям общение делится на:
А) Материальное Б) Биологическое В) деловое
Г) социальное Д) бытовое

4. В общении выделяются:

- А) цель
- Б) кодирование В) предмет
- Г) задачи

5. Частными видами общения являются:

- А) деловое Б) семейное В) бытовое
- Г) межгрупповое Д) целевое

6. Средством общения является:

- А) чувства
- Б) язык
- В) интуиция
- Г) письменность

7. Различают следующие функции общения:

- А) защитная
- Б) Трансляционная В) Интегративная
- Г) Инструментальная
- Д) социального контроля

8. По форме общение бывает:

- А) прямое
- Б) виртуальное В) интуитивное Г) интерактивное

9. Воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...

- А) императив Б) манипуляция В) диалог
- Г) монолог

10. Сторона общения, основанная на процессе восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания это ...

- А) Перцептивная Б) Интерактивная
- В) Коммуникативная Г) Социальная

11. Процесс обмена информацией между субъектами общения это...

- А) общение
- Б) коммуникация В) кодирование Г) реклама

12. Необходимыми условиями процесса коммуникации являются наличие...

- А) как минимум, двух участников Б) канала коммуникации
- В) у субъектов органов восприятия
- Г) единой системой кодирования информации Д) необходимой информации

13. Информация, которая не предполагает непосредственного изменения поведения – это...

- А) Констатирующая Б) побудительная В) рекламная
- Г) стимулирующая

14. Информация, которая призвана стимулировать какое-то действие.

- А) познавательная Б) констатирующая В) обучающая
- Г) побудительная

15. Побудительную стимуляцию, подразделяют на...

- А) активизация Б) интердикция В) стабилизация

Г) дестабилизация Д) мотивация

16. Запрет нежелательных видов деятельности – это...

- А) активизация Б) интердикция В) стабилизация
- Г) дестабилизация

17. Средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.

- А) канал коммуникации Б) кодирование
- В) язык общения Г) обратная связь

18. Средства, способствующие принятию информации и ослабляющие действие фильтров.

- А) барьеры
- Б) фасцинации
- В) умение слушать
- Г) техника восприятия

19. предполагает использование вопросов

- А) нереклексивное слушание Б) рефлексивное слушание

20. обратная связь бывает:

- А) опосредованная
- Б) активная
- В) прямая
- Г) пассивная
- Д) косвенная

Контрольная точка 2

Выберите правильный ответ:

Вопрос 1. Барьеры восприятия в общении бывают:

- 1. Эстетический барьер.
- 2. Барьер «возраста».
- 3. Состояние здоровья.
- 4. Некомпетентность.
- 5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 2. Невербальные средства общения являются:

- 1. Интерактивной стороной общения.
- 2. Перцептивной стороной общения.
- 3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 3. Невербальное поведение-это:

- 1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
- 2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 4. Невербальные средства общения:

- 1. Кинесика.
- 2. Дистанция.
- 3. Такесика.
- 4. Проксемика.
- 5. Рукопожатие.

Вопрос 5. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 6. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 7. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 8. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 9. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 10. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 11. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 12. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 13. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 14. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.

4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 15. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 16. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 17. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 18. Определите, как называется группа средств невербального общения, которая характеризуется включением в речь пауз, плача, смеха, вздохов, кашля:

- 1.экстралингвистика
2. просодика
3. кинесика
- 4.такесика

Вопрос 19. Определите название специальной области, занимающейся изучением норм пространственной и временной организации общения:

- 1.такесика
2. проксемика
3. кинесика
4. просодика

Вопрос 20. Перцептивная сторона общения это:

1. обмен информацией между людьми
2. восприятие людей
3. взаимодействие людей
4. конфликты между людьми

Контрольная точка 3

1. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.
3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.
6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.
7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.
8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.

9. Микрофоны надо перенести взад.
10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.
11. У нас есть альтернативные люди на этот пост.
12. Я не могу не сказать своего голоса.
13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.
14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная

Л1.1 Кривокора Е. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Специалитет, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=399366>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Коммуникология: основы теории коммуникации	https://znanium.com/catalog/document?id=431462

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем учебной дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны:

- изучить материал практических занятий в полном объеме по разделам учебной дисциплины;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной дисциплиной во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- по распоряжению декана, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, тестового контроля, выполнения заданий для самостоятельной работы.

Общие методические рекомендации и указания по выполнению практических работ

1. Подготовка к практической работе.

Для выполнения практических работ обучающийся должен руководствоваться следующими положениями:

- 1) Внимательно ознакомиться с описанием соответствующей практической работы и установить, в чем состоит основная цель и задача этой работы;
- 2) По лекционному курсу и соответствующим литературным источникам изучить теоретическую часть, относящуюся к данной работе.

2. Выполнение практических работ.

Успешное выполнение практических работ может быть достигнуто в том случае, если обучаемый представляет себе цель выполнения практической работы, поэтому важным условием является тщательная подготовка к работе.

3. Оформление практических работ.

Оформление практических работ является важнейшим этапом выполнения. Каждую работу обучающиеся выполняют, руководствуясь следующими положениями:

- 1) На новой странице тетради указать название и порядковый номер практической работы, а также кратко сформулировать цель работы;
- 2) Записать при необходимости план решения заданий;
- 3) Схемы и графики вычертить с помощью карандаша и линейки с соблюдением принятых стандартных условных обозначений;
- 4) После проведения практических занятий, обучающиеся должны составить отчет о проделанной работе.

Практическая работа должна быть написана разборчивым подчерком и выполнена в тетради с полями для проверки работы преподавателем. Итогом выполнения является устная защита работы, по вопросам, которые прописаны в конце каждой работы.

Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

План – это схема прочитанного материала, перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника.

Различаются четыре типа конспектов:

- план-конспект – это развернутый детализированный план, в котором по наиболее сложным вопросам даются подробные пояснения,
- текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника,
- свободный конспект – это четко и кратко изложенные основные положения в результате глубокого изучения материала, могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом,
- тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает ответ по изучаемому вопросу.

В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить

самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

- 1) организационный,
- 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей

подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в просе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

Целесообразно готовиться к семинарским занятиям за 1- 2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Студент должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам семинарских занятий.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитор ии	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	------------------	---

1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации		
		213/БТ Ф	Оснащение: специализированная мебель на 24 посадочных места, персональный компьютер - 1 шт., телевизор - 1 шт., доска учебная- 1 шт., учебно-наглядные пособия
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 36.04.02 Зоотехния (приказ Минобрнауки России от 22.09.2017 г. № 973).

Автор (ы)

_____ доц. КИЯ, кфилн Грудева Елена Алексеевна

Рецензенты

_____ доц. КИЯ, кфилн Чепурная Алёна Ивановна

_____ доц. КИЯ, кфилн Кизилова Наталья Игоревна

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» рассмотрена на заседании Кафедры иностранных языков протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 36.04.02 Зоотехния

Заведующий кафедрой _____ Чуднова Ольга Алексеевна

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт ветеринарии и биотехнологий протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 36.04.02 Зоотехния

Руководитель ОП _____