

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета ветеринарной меди-  
цины и технологии животноводства

Аристов А.В.

«21» июня 2019 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.ДВ.04.02 Теория и практика профессиональной коммуникации

Направление подготовки 36.04.02 Зоотехния


Направленность Частная зоотехния, технология производства продукции животноводства

Квалификация выпускника Магистр

Факультет Ветеринарной медицины и технологии животноводства

Кафедра Управления и маркетинга в АПК

Преподаватели, подготовившие рабочую программу:

к. э. н., доцент Федулова И.Ю. 

к. э. н. Четверова К.С. 

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 36.04.02 Зоотехния, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.09.2017 № 973.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и маркетинга в АПК (№10 от 07.06.2019 г.).

**Заведующий кафедрой д.э.н., профессор**



**Е.В. Закшевская**

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией факультета ветеринарной медицины и технологии животноводства (протокол № 15 от 21.06.2019 г.).

**Председатель методической комиссии**



**Е.И. Шомина**

**Рецензент рабочей программы:** Советник отдела развития животноводства Департамента аграрной политики Воронежской области, к. с.-х. н. Ларин О.В.

## **1. Общая характеристика дисциплины**

### **1.1. Цель дисциплины:**

формирование у обучающихся системы знаний в области теории профессиональной коммуникации; практических навыков ведения коммуникации, позволяющих личности в процессе общения свободно воспринимать и передавать информацию, а так же предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации, принимать оптимальные организационно-управленческие решения; умений оценивать собеседника как личность и выбирать собственную коммуникативную стратегию для эффективной реализации профессиональных задач в области зоотехнии, технологии производства продукции животноводства.

### **1.2. Задачи дисциплины**

- сформировать представления о коммуникации, ее значение в жизни общества, эффективных коммуникациях в профессиональной среде;
- изучить виды вербальных и невербальных средств общения и их роль в профессиональной деятельности;
- ознакомиться с возможными способами разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной среде;
- изучить сущность, особенности, нормы профессиональной этики и этикета, основные требования и правила служебного этикета;
- сформировать представления о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей;
- овладеть навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали, принятия оптимальных организационно-управленческих решений;
- повысить уровень практического владения устной и письменной коммуникацией.

### **1.3. Предмет дисциплины**

теоретические и практические основы профессиональной коммуникации; структура, основные принципы, формы, методы и инструменты; нормы и правила служебного этикета

### **1.4. Место дисциплины в образовательной программе**

В системе подготовки магистров дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 Теория и практика профессиональной коммуникации относится к Блоку 1, Часть, формируемая участниками образовательных отношений, элективная дисциплина

### **1.5. Взаимосвязь с другими дисциплинами**

Б1.О.14 Психология и педагогика в профессиональной и социальной деятельности

Б1.О.17 Управление проектами в животноводстве

### **1.6. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяются в индивидуальном порядке исходя из специфики заболевания и требований, указанных в Основной образовательной программе

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Дисциплина нацелена на формирование компетенций:

Компетенция		Индикатор достижения компетенции	
Код	Содержание	Код	Содержание
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	31	принципы разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы, формулирования цели, задач, актуальности, значимости (научной, практической, методической и иной в зависимости от типа проекта), ожидаемых результатов и возможных сфер их применения.
		У1	представлять публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических семинарах и конференциях.
		Н1	организации и координации работы участников проекта, способствующие конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечения работы команды необходимыми ресурсами.
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	32	принципы разработки командной стратегии с учетом интересов, особенностей поведения и мнений (включая критических) людей, с которыми работает/взаимодействует.
		У2	планировать командную работу, распределять поручения и делегирует полномочия членам команды. Организовать обсуждение разных идей и мнений
		Н2	преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.

**Обозначение в таблице:** З – обучающийся должен знать; У – обучающийся должен уметь; Н - обучающийся должен иметь навыки и (или) опыт деятельности.

### 3. Объём дисциплины и виды работ

#### 3.1. Очная форма обучения

Показатели	3 семестр	Всего
Общая трудоёмкость дисциплины, з.е./ч	2/72	2/72
Общая контактная работа*, ч	32,65	32,65
Общая самостоятельная работа (по учебному плану), ч	39,35	39,35
Контактная работа** при проведении учебных занятий, в т.ч. (часы)	32,5	32,5
лекции	16	16
практические занятия	16	16
лабораторные работы	-	-
групповые консультации	0,5	0,5
Самостоятельная работа при проведении учебных занятий***, ч	30,5	30,5
Контактная работа промежуточной аттестации обучающихся, в т.ч. (часы)	0,15	0,15
курсовая работа	-	-
курсовой проект	-	-
зачет	0,15	0,15
экзамен	-	-
Самостоятельная работа при промежуточной аттестации, в т.ч. (часы)	8,85	8,85
выполнение курсового проекта	-	-
выполнение курсовой работы	-	-
подготовка к зачету	8,85	8,85
подготовка к экзамену	-	-
Форма промежуточной аттестации (зачёт (зачет с оценкой), экзамен, защита курсового проекта (работы))	зачет	зачет

## 3.2. Заочная форма обучения

Показатели	2 курс	Всего
Общая трудоёмкость дисциплины, з.е./ч	2/72	2/72
Общая контактная работа*, ч	4,65	4,65
Общая самостоятельная работа (по учебному плану), ч	67,35	67,35
Контактная работа** при проведении учебных занятий, в т.ч. (часы)	4,5	4,5
лекции	2	2
практические занятия	2	2
лабораторные работы	-	-
групповые консультации	0,5	0,5
Самостоятельная работа при проведении учебных занятий***, ч	58,5	58,5
Контактная работа промежуточной аттестации обучающихся, в т.ч. (часы)	0,15	0,15
курсовая работа	-	-
курсовой проект	-	-
зачет	0,15	0,15
экзамен	-	-
Самостоятельная работа при промежуточной аттестации, в т.ч. (часы)	8,85	8,85
выполнение курсового проекта	-	-
выполнение курсовой работы	-	-
подготовка к зачету	8,85	8,85
подготовка к экзамену	-	-
Форма промежуточной аттестации (зачёт (зачет с оценкой), экзамен, защита курсового проекта (работы))	зачет	зачет

## **4. Содержание дисциплины**

### **4.1. Содержание дисциплины в разрезе разделов и подразделов**

#### **Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации**

Подраздел 1.1. Общение и коммуникация – основа взаимодействия в профессиональной среде

Понятие общения, цели и функции общения, формы и виды делового общения. Стратегии и средства общения. Общение как коммуникация. Основные элементы процесса коммуникации.

Подраздел 1.2. Вербальные и невербальные средства общения, их роль в построении коммуникативного пространства

Особенности речевой коммуникации. Речь и язык. Стили речевого коммуникативного поведения. Сущность и основные каналы невербальной коммуникации. Паралингвистика, экстралингвистика и просодика. Кинесика: мимика, позы, жесты, контакт глазами, походка. Такесика и ольфакторная система невербальной коммуникации.

Подраздел 1.3. Основные коммуникативные техники

Этапы и фазы общения. Необходимость учета комплекса объективных и субъективных факторов. Фаза установление эффективного контакта. Психологические плюсы (комплимент, улыбка, персональное обращение). Фаза взаимной ориентации, аргументации, принятия решения и завершения разговора. Характерные ошибки в процессе общения. Психологическое воздействие и манипуляции в общении.

Подраздел 1.4. Компоненты эффективной коммуникации: специфика, трудности и барьеры в общении

Сущность эффективной коммуникации: установки, правила и приемы. Процессы слушания, реагирования, оценки личности партнера, анализ согласованности своего поведения. Техника директивного общения (установки, приемы). Коммуникативные барьеры. Психологические качества, сдерживающие установление контакта. Дистанция в межличностном общении, границы и их характеристика.

#### **Раздел 2. Основы профессиональной коммуникации**

Подраздел 2.1. Этика и виды профессиональной коммуникации. Типичные коммуникативные ситуации в профессиональной сфере.

Понятие и принципы деловой этики. Международные нормы делового этикета. Нормы деловой этики. Этические проблемы в деловой среде отношений. Соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений. Общие этические принципы делового общения. Способы повышения этического уровня организации. Ритуалы и церемонии в системе служебного этикета. Имидж делового человека и его слагаемые.

Подраздел 2.2. Устные деловые коммуникации

Виды устных форм делового взаимодействия. Монологи, диалоги, взаимодействие в служебных группах и коллективах. Деловые беседы: при приеме на работу и дисциплинарные, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Технология телефонных бесед. Психологические особенности публичного выступления. Культура речи делового человека.

Подраздел 2.3. Письменные коммуникации: стиль и оформление служебных документов

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы. Правила оформления деловых посланий.

Подраздел 2.4. Межкультурные особенности делового взаимодействия

Специфика производственной этики с учетом национальных особенностей, традиций и религий представителей различных стран. Разнообразие национальных моделей

общения, поведения и этикета. Общая характеристика национальных стилей общения. Американский стиль ведения переговоров. Этические особенности делового общения с представителями: Великобритании, Испании, Италии, Германии и иных.

#### 4.2. Распределение контактной и самостоятельной работы при подготовке к занятиям по подразделам

##### 4.2.1. Очная форма обучения

Разделы, подразделы дисциплины	Контактная работа			СР
	лекции	ЛЗ	ПЗ	
<b>Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации</b>	8	-	8	14
Подраздел 1.1. Общение и коммуникация – основа взаимодействия в профессиональной среде	2	-	2	2
Подраздел 1.2. Вербальные и невербальные средства общения, их роль в построении коммуникативного пространства	2	-	2	4
Подраздел 1.3. Основные коммуникативные техники	2	-	2	4
Подраздел 1.4. Компоненты эффективной коммуникации: специфика, трудности и барьеры в общении	2	-	2	4
<b>Раздел 2. Основы профессиональной коммуникации</b>	8	-	8	16,5
Подраздел 2.1. Этика и виды профессиональной коммуникации	2	-	2	4
Подраздел 2.2. Устные деловые коммуникации	2	-	2	4
Подраздел 2.3. Письменные коммуникации: стиль и оформление служебных документов	2	-	2	4,5
Подраздел 2.4. Межкультурные особенности делового взаимодействия	2	-	2	4
Всего	16	-	16	30,5

##### 4.2.2. Заочная форма обучения

Разделы, подразделы дисциплины	Контактная работа			СР
	лекции	ЛЗ	ПЗ	
<b>Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации</b>	1	-	1	28
Подраздел 1.1. Общение и коммуникация – основа взаимодействия в профессиональной среде	0,5	-	-	6
Подраздел 1.2. Вербальные и невербальные средства общения, их роль в построении коммуникативного пространства	0,5	-	-	6
Подраздел 1.3. Основные коммуникативные техники	-	-	0,5	8
Подраздел 1.4. Компоненты эффективной коммуникации: специфика, трудности и барьеры в общении	-	-	0,5	8
<b>Раздел 2. Основы профессиональной коммуникации</b>	1	-	1	30,5
Подраздел 2.1. Этика и виды профессиональной коммуникации	0,5	-	-	6
Подраздел 2.2. Устные деловые коммуникации	0,25	-	-	8
Подраздел 2.3. Письменные коммуникации: стиль и оформление служебных документов	0,25	-	0,5	10,5
Подраздел 2.4. Межкультурные особенности делового взаимодействия	-	-	0,5	6
Всего	2	-	2	58,5



### 4.3. Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Объём, ч	
			форма обучения	
			очная	заочная
1	Общение и коммуникация – основа взаимодействия в профессиональной среде	1. Назарчук А. В. Учение Никласа Лумана о коммуникации [электронный ресурс]: Монография / А. В. Назарчук . - Москва : Издательство "Весь Мир", 2012 . - 248 с. - ВО - Магистратура . - ISBN 978-5-7777-0516-7 . - <URL:http://znanium.com/go.php?id=1014351>	2	6
2	Вербальные и невербальные средства общения, их роль в построении коммуникативного пространства	2. Пивоваров А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты [электронный ресурс] : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет . - 1 . - Москва : Издательский Центр РИОР, 2017 . - 146 с. - ВО - Магистратура . - ISBN 978-5-369-01641-1 . - ISBN 978-5-16-102244-3 . - ISBN 978-5-16-010701-1 . - <URL:http://znanium.com/go.php?id=672802>.	4	6
3	Основные коммуникативные техники	3. Селиверстов А. Д. Деловое общение : учеб. пособие / А. Д. Селиверстов, О. В. Федорик ; Воронеж. гос. аграр. ун-т. — Воронеж : ВГАУ, 2008 . - 140 с . - Библиогр.: с. 139 . - <URL:http://catalog.vsau.ru/elib/books/b58839.pdf>.	4	8
4	Компоненты эффективной коммуникации: специфика, трудности и барьеры в общении	1. Куликова Л. В. Дискурсивные практики современной институциональной коммуникации [электронный ресурс] : Монография / Л. В. Куликова . — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2015 . — 182 с. — ВО - Магистратура . — ISBN 978-5-7638-3160-3 . — <URL:http://znanium.com/go.php?id=550478>.	4	8
5	Этика и виды профессиональной коммуникации	2. Салливан, Джей. Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами [электронный ресурс] : Научно-популярная литература / Д. Салливан . - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2019 . - 264 с. - ВО - Магистратура . - ISBN 978-5-96142-064-7 . - <URL:http://znanium.com/go.php?id=1077975>	4	6
6	Устные деловые коммуникации			

7	Письменные коммуникации: стиль и оформление служебных документов	1. Борисова Е. Элементы стиля: Принципы убедительного делового письма [электронный ресурс]: Практическое пособие / Е. Борисова . - 1 . - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016 . - 125 с. - Аспирантура . - ISBN 978-5-9614-1024-2 . - <URL:http://znanium.com/go.php?id=926856>. 2. Салливан, Джей. Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами [электронный ресурс] : Научно-популярная литература / Д. Салливан . - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2019 . - 264 с. - ВО - Магистратура . - ISBN 978-5-96142-064-7 . - URL:http://znanium.com/go.php?id=1077975>.	4,5	10,5
8	Межкультурные особенности делового взаимодействия	1. Селиверстов А. Д. Деловое общение : учеб. пособие / А. Д. Селиверстов, О. В. Федорик ; Воронеж. гос. аграр. ун-т .— Воронеж : ВГАУ, 2008 .— 140 с .— Библиогр.: с. 139 .— <URL:http://catalog.vsau.ru/elib/books/b58839.pdf>.	4	6
Всего			30,5	58,5

## 5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля

### 5.1. Этапы формирования компетенций

Подраздел дисциплины	Компетенция	Индикатор достижения компетенции
Общение и коммуникация – основа взаимодействия в профессиональной среде	УК-3	32
Вербальные и невербальные средства общения, их роль в построении коммуникативного пространства	УК-3	32
	УК-2	У1
Основные коммуникативные техники	УК-3	У2
	УК-2	31
Компоненты эффективной коммуникации: специфика, трудности и барьеры в общении	УК-3	Н2
	УК-2	Н1
Этика и виды профессиональной коммуникации	УК-2	Н1
	УК-3	32
Устные деловые коммуникации	УК-2	У1
	УК-2	Н1
	УК-3	У2
Письменные коммуникации: стиль и оформление служебных документов	УК-3	32
	УК-2	У1
Межкультурные особенности делового взаимодействия	УК-2	У1
	УК-3	У2

## 5.2. Шкалы и критерии оценивания достижения компетенций

### 5.2.1. Шкалы оценивания достижения компетенций

Вид оценки	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале	не зачтено	зачтено

### 5.2.2. Критерии оценивания достижения компетенций

#### Критерии оценки на зачете

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Студент выполнил все задания, предусмотренные рабочей программой, отчитался об их выполнении, демонстрируя отличное знание освоенного материала и умение самостоятельно решать сложные задачи дисциплины
Зачтено, продвинутый	Студент выполнил все задания, предусмотренные рабочей программой, отчитался об их выполнении, демонстрируя хорошее знание освоенного материала и умение самостоятельно решать стандартные задачи дисциплины
Зачтено, пороговый	Студент выполнил все задания, предусмотренные рабочей программой, отчитался об их выполнении, демонстрируя знание основ освоенного материала и умение решать стандартные задачи дисциплины с помощью преподавателя
Не зачтено, компетенция не освоена	Студент выполнил не все задания, предусмотренные рабочей программой или не отчитался об их выполнении, не подтверждает знание освоенного материала и не умеет решать стандартные задачи дисциплины даже с помощью преподавателя

#### Критерии оценки тестов

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Отлично, высокий	Содержание правильных ответов в тесте не менее 90%
Хорошо, продвинутый	Содержание правильных ответов в тесте не менее 75%
Удовлетворительно, пороговый	Содержание правильных ответов в тесте не менее 50%
Неудовлетворительно, компетенция не освоена	Содержание правильных ответов в тесте менее 50%

## Критерии оценки устного опроса

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Студент демонстрирует уверенное знание материала, четко выражает свою точку зрения по рассматриваемому вопросу, приводя соответствующие примеры
Зачтено, продвинутый	Студент демонстрирует уверенное знание материала, но допускает отдельные погрешности в ответе
Зачтено, пороговый	Студент демонстрирует существенные пробелы в знаниях материала, допускает ошибки в ответах
Не зачтено, компетенция не освоена	Студент демонстрирует незнание материала, допускает грубые ошибки в ответах

## Критерии оценки решения задач

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Студент уверенно знает методику и алгоритм решения задачи, не допускает ошибок при ее выполнении.
Зачтено, продвинутый	Студент в целом знает методику и алгоритм решения задачи, не допускает грубых ошибок при ее выполнении.
Зачтено, пороговый	Студент в целом знает методику и алгоритм решения задачи, допускает ошибок при ее выполнении, но способен исправить их при помощи преподавателя.
Не зачтено, компетенция не освоена	Студент не знает методику и алгоритм решения задачи, допускает грубые ошибки при ее выполнении, не способен исправить их при помощи преподавателя.

## Критерии оценки рефератов

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Структура, содержание и оформление реферата полностью соответствуют предъявляемым требованиям, обоснована актуальность темы, даны четкие формулировки, использованы актуальные источники информации, отсутствуют орфографические, синтаксические и стилистические ошибки
Зачтено, продвинутый	Структура, содержание и оформление реферата полностью соответствуют предъявляемым требованиям, обоснована актуальность темы, даны четкие формулировки, использованы актуальные источники информации, имеются отдельные орфографические, синтаксические и стилистические ошибки
Зачтено, пороговый	Структура, содержание и оформление реферата в целом соответствуют предъявляемым требованиям, обоснована актуальность темы, даны четкие формулировки, использованы как актуальные, так и устаревшие источники информации, имеются отдельные орфографические, синтаксические и стилистические ошибки

Не зачтено, компетенция не освоена	Структура, содержание и оформление реферата не соответствуют предъявляемым требованиям, актуальность темы не обоснована, отсутствуют четкие формулировки, использованы преимущественно устаревшие источники информации, имеются в большом количестве орфографические, синтаксические и стилистические ошибки
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Критерии оценки участия в ролевой игре

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Студент в полном объеме выполняет правила игры - демонстрирует основные ролевые характеристики, должностное положение по роли, общепринятую трактовку ролевых прототипов, этические и служебные правила поведения, действуя в рамках определенной профессиональной задачи. Вырабатывает решения и обосновывает их выбор. Демонстрирует понимание общей цели коллектива и взаимодействия ролей.
Зачтено, продвинутый	Студент в целом выполняет правила игры - демонстрирует основные ролевые характеристики, должностное положение по роли, общепринятую трактовку ролевых прототипов, этические и служебные правила поведения, действуя в рамках определенной профессиональной задачи. Участвует в выработке решений и их обоснованном выборе. Демонстрирует понимание общей цели коллектива и взаимодействия ролей.
Зачтено, пороговый	Студент в целом выполняет правила игры, действуя в рамках определенной профессиональной задачи. Участвует в многоальтернативной выработке решений. В целом понимает наличие общей цели коллектива и необходимость взаимодействия ролей.
Не зачтено, компетенция не освоена	Студент не справляется с правилами игры в рамках определенной профессиональной задачи. Не принимает участие в выработке и обосновании решений. Отсутствует понимание общей цели и порядка взаимодействия ролей.

**5.3. Материалы для оценки достижения компетенций****5.3.1. Оценочные материалы промежуточной аттестации****5.3.1.1. Вопросы к экзамену***Не предусмотрен***5.3.1.2. Задачи к экзамену***Не предусмотрен***5.3.1.3. Вопросы к зачету с оценкой***Не предусмотрен***5.3.1.4. Вопросы к зачету**

№	Содержание	Компетенция	ИДК
1	Понятие общения и фундаментальной коммуникации	УК-3	32
2	Межличностное общение, его критерии и уровни	УК-3	32

3	Понятие коммуникаций, их виды и характеристика.	УК-3	32
4	Особенности речевой коммуникации, ее структура и основные виды речевых актов	УК-2	У1
5	Невербальные коммуникации, их значение и виды	УК-3	32
6	Техники активного слушания и техника аргументации	УК-3	У2
7	Приемы психологического воздействия и манипуляция в общении	УК-2	31
8	Характеристика зональных пространств и их роль в профессиональной коммуникации.	УК-3	Н2
9	Понятие конфликта, основные причины его возникновения, классификация конфликтов и формы их проявления.	УК-3	Н2
10	Основные этапы разрешения конфликтных ситуаций. Роль руководителя при разрешении конфликтных ситуаций	УК-2	Н1
11	Коммуникативные барьеры и барьеры делового общения	УК-2	Н1
12	Понятие делового этикета, этические нормы, стандарты и требования	УК-3	31
13	Понятие делового протокола и его характеристика	УК-2	Н1
14	Понятие деловых переговоров, их сущность и особенности	УК-2	У1
15	Определение времени и места проведения переговоров, требования к помещению, подготовка стола для переговоров и варианты раскладки за ним	УК-3	У2
16	Виды стратегий ведения переговоров и их выбор в зависимости от целей переговоров	УК-2	Н1
17	Правила ведения записи бесед и переговоров	УК-2	Н1
18	Требования к переводчику и его роль на переговорах	УК-3	У2
19	Визитные карточки, порядок вручения и обмена	УК-2	У1
20	Роль деловых приемов, классификация и порядок их подготовки	УК-2	У1
21	Программа пребывания деловых партнеров и ее составляющие	УК-2	У1
22	Порядок встречи делегаций, приветствия и представления	УК-2	Н1
23	Культура речи делового человека	УК-2	У1
24	Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления	УК-2	У1
25	Презентации - их роль и порядок проведения.	УК-2	У1
26	Технические средства, применяемые при деловом общении	УК-2	У1
27	Правила ведения телефонных бесед (когда звонят Вам и когда звоните Вы)	УК-3	У2
28	Имидж делового человека и его составляющие (одежда, обувь, аксессуары, парфюмерия, макияж)	УК-3	У2
29	Внутрикультурная и межкультурная коммуникация	УК-3	У2
30	Трудности межкультурной коммуникации	УК-3	У2

#### 5.3.1.5. Перечень тем курсовых проектов (работ)

*Не предусмотрен(а)*

#### 5.3.1.6. Вопросы к защите курсового проекта (работы)

*Не предусмотрен(а)*

#### 5.3.2. Оценочные материалы текущего контроля

## 5.3.2.1. Вопросы тестов

№	Содержание	Компетенция	ИДК
	Вопрос		
1	Какие уровни общения Вы знаете?	УК-3	32
2	Вербальные средства коммуникации – это:	УК-2	У1
3	Выберите этапы процесса коммуникации:	УК-2	У1
4	К элементам коммуникативного процесса относят:	УК-2	У1
5	Что имеет отношение к невербальным средствам коммуникации:	УК-3	32
6	Кинесическими средствами невербального общения выступают:	УК-3	32
7	Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:	УК-3	32
8	Невербальные сигналы лжи - это:	УК-3	32
9	Невербальное поведение, которое отражается с помощью оптической системы субъекта	УК-3	32
10	К вербальным барьерам межличностного общения деловых партнеров относятся барьеры:	УК-2	У1
11	Вербальные действия, применение которых ведет к нарушению этических принципов делового общения - это:	УК-2	У1
12	Жесты можно классифицировать следующим образом:	УК-2	У1
13	Какая техника активного слушания заключена во фразе: «Значит, главное, что Вы хотели бы от меня – это...»	УК-3	У2
14	Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:	УК-2	31
15	К механизмам манипулятивного воздействия относятся:	УК-2	31
16	В конфликтной ситуации демонстрация одним из партнеров своих психологических и властных ресурсов может оказать влияние	УК-2	Н1
17	Коммуникативные барьеры – это преграды и препятствия, которые возникают на пути движения...	УК-3	Н2
18	Картография конфликта помогает установить:	УК-3	Н2
19	Последовательность стадий конфликта в деловом общении:	УК-2	Н1
20	Ситуации, которые могут способствовать быстрому разрешению конфликтов в деловом общении - это:	УК-2	Н1
21	Этику делового общения можно определить как:	УК-3	31
22	Отличительными признаками деловой коммуникации являются:	УК-3	31
23	К основным формам делового общения относятся:	УК-3	31
24	Персональная дистанция в процессе деловых коммуникаций:	УК-3	Н2
25	Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:	УК-3	31
26	В чем различия понятий этика и этикет делового общения	УК-3	31
27	Что является сигналом к окончанию приёма?	УК-2	У1
28	Сколько видов визитных карточек существует	УК-2	У1
29	Какой из видов собеседования самый объективный:	УК-2	Н1
30	Если с Вашей стороны переговоры с партнерами ведет «команда» - наиболее представительная группа вашей органи-	УК-2	Н1

	зации, то тогда преимущества переговорного процесса:		
31	Сколько этапов содержит процесс подготовки презентации?	УК-2	У1
32	Какие этапы переговорного процесса выделяют:	УК-2	У1
33	Какие правила необходимо соблюдать при работе с переводчиками?	УК-2	У1
34	В момент совершения звонка у вас под рукой предусмотрительно находится та информация, которая вам может понадобиться в процессе разговора?	УК-3	У2
35	Когда вас зовут к телефону, вы не торопитесь взять трубку, а заставляете человека ждать на линии?	УК-3	У2
36	Процедура подготовки к телефонным переговорам включает	УК-3	У2
37	Кто является инициатором окончания делового разговора по телефону?	УК-3	У2
38	Вариант телефонного ответа, который соответствует нормам делового этикета:	УК-3	У2
39	Самопрезентация делового партнера - это умение сконцентрировать внимание окружающих на:	УК-2	У1
40	Письмо-благодарность посылается по поводу:	УК-2	У1
41	Отсутствие ответа на деловое письмо может быть воспринято партнером как:	УК-2	У1
42	Какого вида письма не существует	УК-2	У1
43	В письме-уведомлении деловому партнеру сообщается:	УК-2	У1
44	Они высоко ценят свою индивидуальность, придают огромное значение разнице между людьми, ценят свободу выбора, просты в общении, экономят время на всем, чужды чопорности. Это характеризует:	УК-3	У2
45	Они довольно неформальны и переходят к сути дела сразу же, без лишних разговоров.	УК-3	У2
46	Общая характеристика национальных стилей общения включает	УК-3	У2
47	Выделите черты характерные для Американского стиля ведения переговоров.	УК-3	У2
48	Выделите этические особенности делового общения с представителями Великобритании:	УК-3	У2
49	Что не является характерным для делового общения с представителями Испании:	УК-3	У2
50	Этические особенности делового общения с представителями: Великобритании, Испании, Италии, Германии и иных.	УК-3	У2

### 5.3.2.2. Вопросы для устного опроса

№	Содержание	Компетенция	ИДК
	Вопрос		
1	Назовите функции и стороны общения и установите связь между ними?	УК-3	32
2	Какое взаимодействие между людьми может рассматриваться как межличностное общение?	УК-3	32
3	С точки зрения средств общения, какие виды межличностного общения Вы знаете?	УК-3	32
4	Охарактеризуйте уровни межличностного общения и приведите примеры общения на каждом уровне?	УК-3	32



5	Назовите структуру речевой коммуникации и охарактеризуйте каждый из ее компонентов.	УК-2	У1
6	Какую информацию об участниках коммуникации можно получить с помощью невербальной коммуникации	УК-3	32
7	Какую роль в общении выполняют жесты?	УК-3	32
8	Каково значение ольфакторной подсистемы невербальной коммуникации?	УК-3	32
9	Чем отличаются процессы слушать и слышать?	УК-3	У2
10	Назовите основные техники манипулирования и охарактеризуйте их.	УК-2	31
11	Что такое барьеры коммуникации, и какие виды коммуникативных барьеров Вы знаете?	УК-2	Н1
12	Какие типы субъективных барьеров общения Вы знаете?	УК-2	Н1
13	Что такое дистанция, какое значение имеет это явление в психологии общения?	УК-3	Н2
14	Назовите ситуации, в которых невозможно соблюдение пространственных зон?	УК-3	Н2
15	Назовите функции и стороны общения и установите связь между ними?	УК-3	У2
16	Чем отличаются язык и речь?	УК-2	У1
17	Назовите основные характеристики устной разговорной речи.	УК-2	У1
18	Что относится к числу объективных факторов, влияющих на ход диалога? Приведите примеры.	УК-3	У2
19	Почему так важна стадия завершения разговора?	УК-3	У2
20	Особенности делового общения и требования к управленческой информации?	УК-2	Н1
21	Официально деловой стиль оформления служебных документов?	УК-2	У1
22	Можно ли говорить о гендерной специфичности почерка?	УК-2	У1
23	Служебные письма и их роль?	УК-2	У1
24	Дайте характеристику межкультурной коммуникации и определите ее роль в современном мире.	УК-3	У2

### 5.3.2.3. Задачи для проверки умений и навыков

№	Содержание	Компетенция	ИДК
1	Объясните, каким путем добиваются успеха создатели скрытой рекламы в следующих случаях. В какой мере потребители догадываются о целях	УК-2	Н1
2	В чем заключается общность между стратегией и тактикой в военном искусстве и профессиональной среде	УК-3	Н2
3	Найдите, объясните и исправьте недочеты в деловой речи	УК-3	Н2
4	Составление письмо-приглашение	УК-2	Н1
5	Составление письмо-ответ	УК-2	Н1
6	Один из этих текстов оратор произносил, заглядывая в конспект, а в другом случае оратор говорил, не пользуясь какими-либо записями. Подумайте, кто из выступавших был «соловьем». Приведите аргументы.	УК-3	Н2
7	Сформулируйте предположения о коммуникационных особенностях аудитории, перед которой выступает лектор: кон-	УК-3	Н2

	фликтная, индифферентная, соглашательская, инфантильная или конструктивная; каковы степень ее коллективизма, социальный и демографический состав, степень компетентности, уровень культуры и образованности?		
8	Определите, в чем преимущество каждой стратегии поведения в конфликте, в каких ситуациях можно наиболее эффективно использовать каждую из них?	УК-2	Н1
9	Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.	УК-3	Н2

#### 5.3.2.4. Перечень тем рефератов, контрольных, расчетно-графических работ Не предусмотрено

#### 5.3.2.5. Вопросы для контрольной (расчетно-графической) работы Не предусмотрено

### 5.4. Система оценивания достижения компетенций

#### 5.4.1. Оценка достижения компетенций в ходе промежуточной аттестации

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
Индикаторы достижения компетенции УК-2		Номера вопросов и задач			
Код	Содержание	вопросы к экзамену	задачи к экзамену	вопросы к зачету	вопросы по курсовому проекту (работе)
31	принципы разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы, формулирования цели, задач, актуальности, значимости (научной, практической, методической и иной в зависимости от типа проекта), ожидаемых результатов и возможных сфер их применения			7, 12	
У1	представлять публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических семинарах и конференциях			4,14, 19-21, 23-26	
Н1	организации и координации работы участников проекта, способствующие конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечения работы команды необходимыми ресурсами			10, 11, 13, 16, 17, 22	
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
Индикаторы достижения компетенции УК-3		Номера вопросов и задач			
Код	Содержание	вопросы к экзамену	задачи к экзамену	вопросы к зачету	вопросы по курсовому проекту (работе)
32	принципы разработки командной стратегии с учетом интересов, особенностей поведения и мнений (включая критиче-			1-2,3,5	

	ских) людей, с которыми работает/взаимодействует.				
У2	планировать командную работу, распределять поручения и делегирует полномочия членам команды. Организовать обсуждение разных идей и мнений			6, 15, 18, 27-30	
Н2	преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.			8-9	

#### 5.4.2. Оценка достижения компетенций в ходе текущего контроля

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла				
Индикаторы достижения компетенции УК-2		Номера вопросов и задач		
Код	Содержание	вопросы тестов	вопросы устного опроса	задачи для проверки умений и навыков
31	принципы разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы, формулирования цели, задач, актуальности, значимости (научной, практической, методической и иной в зависимости от типа проекта), ожидаемых результатов и возможных сфер их применения	14-15, 21-23, 25-26	10	
У1	представлять публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических семинарах и конференциях	2-4, 10-12, 27-28, 31-33, 39-43	5, 16-17, 21-23	
Н1	организации и координации работы участников проекта, способствующие конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечению работы команды необходимыми ресурсами	16, 19-20, 29-30	11-12, 20	1, 4-5, 8
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели				
Индикаторы достижения компетенции УК-3		Номера вопросов и задач		
Код	Содержание	вопросы тестов	вопросы устного опроса	задачи для проверки умений и навыков
32	принципы разработки командной стратегии с учетом интересов, особенностей поведения и мнений (включая критических) людей, с которыми работает/взаимодействует.	1, 5-9	1-4, 6-8	
У2	планировать командную работу, распределять поручения и делегирует полномочия членам команды. Организовать обсуждение разных идей и мнений	13, 34-38, 44-50	9, 15, 18-19, 24	
Н2	преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.	17-18, 24	13-14	2-3, 6-7, 9

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Рекомендуемая литература

№	Библиографическое описание	Тип издания	Вид учебной литературы
1	Пивоваров А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты [электронный ресурс] : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет .- 1 .- Москва : Издательский Центр РИОР, 2017 .- 146 с.	Учебное	Основная
2	Селиверстов А. Д. Деловое общение : учеб. пособие / А. Д. Селиверстов, О. В. Федорик ; Воронеж. гос. аграр. ун-т. - Воронеж : ВГАУ, 2008 .- 140 с .	Учебное	Основная
3	Салливан, Джей. Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами [электронный ресурс] : Научно-популярная литература / Д. Салливан . - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2019 . - 264 с.	Учебное	Дополнительная
4	Куликова Л. В. Дискурсивные практики современной институциональной коммуникации [электронный ресурс] : Монография / Л. В. Куликова .- Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2015 .- 182 с.	Учебное	Дополнительная
5	Назарчук А. В. Учение Никласа Лумана о коммуникации [электронный ресурс]: Монография / А. В. Назарчук.- Москва : Издательство "Весь Мир", 2012 .- 248 с.	Учебное	Дополнительная
6	Теория и практика профессиональной коммуникации: Методические указания по освоению дисциплины для обучающихся по направлению подготовки 36.04.02 «Зоотехния» направленности «Частная зоотехния, технология производства продукции животноводства» [Электронный ресурс] / Воронежский государственный аграрный университет; сост.: Четверова К.С. – Воронеж: ФГБОУ ВО Воронежский ГАУ, 2020. – 13 с.	Методическое	
7	Животноводство России: ежемесячный журнал для специалистов АПК: - Москва, 2001-	Периодическое	
8	Главный зоотехник: ежемесячный научно-практический журнал / гл. ред. Н. М. Костомахин - Москва: Просвещение, 2008-	Периодическое	
9	Вестник Воронежского государственного аграрного университета : теоретический и научно-практический журнал / Воронеж. гос. аграр. ун-т .- Воронеж : ВГАУ, 1998-	Периодическое	

## 6.2. Ресурсы сети Интернет

### 6.2.1. Электронные библиотечные системы

№	Название	Размещение
1	Лань	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
2	ZNANIUM.COM	<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
3	ЮРАЙТ	<a href="http://www.biblio-online.ru/">http://www.biblio-online.ru/</a>
4	IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
5	E-library	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
6	Электронная библиотека ВГАУ	<a href="http://library.vsau.ru/">http://library.vsau.ru/</a>

### 6.2.2. Профессиональные базы данных и информационные системы

№	Название	Адрес доступа
1	Единая межведомственная информационно-статистическая система	<a href="https://fedstat.ru/">https://fedstat.ru/</a>
2	База данных показателей муниципальных образований	<a href="http://www.gks.ru/free_doc/new_site/bd_munst/munst.htm">http://www.gks.ru/free_doc/new_site/bd_munst/munst.htm</a>
3	Портал открытых данных РФ	<a href="https://data.gov.ru/">https://data.gov.ru/</a>
4	Портал государственных услуг	<a href="https://www.gosuslugi.ru/">https://www.gosuslugi.ru/</a>
5	Справочная правовая система Гарант	<a href="http://ivo.garant.ru">http://ivo.garant.ru</a>
6	Справочная правовая система Консультант Плюс	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
7	Аграрная российская информационная система.	<a href="http://www.aris.ru/">http://www.aris.ru/</a>

### 6.2.3. Сайты и информационные порталы

№	Название	Размещение
1	Все ГОСТы	<a href="http://vsegost.com/">http://vsegost.com/</a>
2	Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
3	Справочник секретаря	<a href="https://www.sekretariat.ru/article/210860-osnovnye-rekvizity-dokumentov">https://www.sekretariat.ru/article/210860-osnovnye-rekvizity-dokumentov</a>
4	ФБ	<a href="https://fb.ru/article/448319/professionalnyie-kommunikatsii-sredstva-funktsii-printsipyi-organizatsii-protsessa">https://fb.ru/article/448319/professionalnyie-kommunikatsii-sredstva-funktsii-printsipyi-organizatsii-protsessa</a>

## 7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

### 7.1. Помещения для ведения образовательного процесса и оборудование

<p>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</p>	<p>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду используемое программное обеспечение: MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Google Chrome / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, eLearning server</p>	<p>394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ломоносова, 112</p>

<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, индивидуальных консультаций: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Google Chrome / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, eLearning server</p>	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ломоносова, 114Б, а.18
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, индивидуальных и групповых консультаций: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, мультимедийное оборудование – телевизор.</p>	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ломоносова, 112, а.100
<p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: комплект мебели, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Google Chrome / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, eLearning server, мебель для хранения и обслуживания учебного оборудования, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.</p>	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ломоносова, 112, а.314
<p>Помещение для самостоятельной работы: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Google Chrome / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, eLearning server</p>	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Ломоносова, 114Б, а.18 (с 16 часов по 19 часов)
<p>Помещение для самостоятельной работы: комплект учебной мебели, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Google Chrome / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, eLearning server</p>	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1, а.232 а

## 7.2. Программное обеспечение



### 7.2.1. Программное обеспечение общего назначения

№	Название	Размещение
1	Операционные системы MS Windows / ALT Linux	ПК в локальной сети ВГАУ
2	Пакеты офисных приложений Office MS Windows / LibreOffice	ПК в локальной сети ВГАУ
3	Браузеры Google Chrome / Mozilla Firefox / Internet Explorer	ПК в локальной сети ВГАУ
4	Антивирусная программа DrWeb ES	ПК в локальной сети ВГАУ
5	Программа-архиватор 7-Zip	ПК в локальной сети ВГАУ
6	Мультимедиа проигрыватель MediaPlayer Classic	ПК в локальной сети ВГАУ
7	Платформа онлайн-обучения eLearning server	ПК в локальной сети ВГАУ

**8. Междисциплинарные связи**

Дисциплина, с которой необходимо согласование	Кафедра, на которой преподается дисциплина	Предложения об изменениях в рабочей программе. Заключение об итогах согласования
Психология и педагогика в профессиональной и социальной деятельности	Гуманитарных дисциплин, гражданского и уголовного права	согласовано
Управление проектами в животноводстве	Управления и маркетинга в АПК	согласовано

**Приложение 1**  
**Лист периодических проверок рабочей программы**  
**и информация о внесенных изменениях**

Должностное лицо, проводившее проверку: Ф.И.О., должность	Дата	Потребность в корректировке указа- нием соответствующих разделов рабочей про- граммы	Информация о вне- сенных изменениях
Зав. кафедрой управления и маркетинга в АПК Закшевская Е.В. 	Протокол №10 от 01.06.2020 г.	П.6  Рабочая программа ак- туализирована для 2020-2021 учебного года	Внесены изменения в п.6
Председатель МК ФВМ и ТЖ, доцент Шапошникова Ю.В. 	Протокол МК ФВМ и ТЖ № 15 от 24.06.2021 г.	На 2021-2022 уч. год потребности в корректи- ровке нет	