

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Реньш Марина Александровна  
Должность: Проректор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 30.11.2021 20:25:54  
Уникальный программный ключ:  
7ad08362432d549bd292759da2bf6607df89615a

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ ЗАОЧНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО РГАУ)

Институт Экономики и управления в АПК

"УТВЕРЖДАЮ"

Директор института экономики и управления в АПК

\_\_\_\_\_ О.В. Бондаренко

**Рабочая программа дисциплины**

**Культура делового общения**

Специальность **35.02.15 Кинология**  
Квалификация специалиста **Кинолог**  
Форма обучения **заочная**  
**Курс 1**

Балашиха 2021

Рассмотрена и рекомендована к использованию кафедрой гуманитарных дисциплин (протокол №6 от «15»\_02\_2021 г.), методической комиссией факультета института Экономики и управления в АПК (протокол №4 от «17»\_02\_2021 г.)

Составитель: к.ф.н., доц. кафедры гуманитарных дисциплин  
Л.Е.Кандалинцева

**Рецензент:**

Мухтярова Н.Х., кандидат философских наук, доцент кафедры Гуманитарных дисциплин (ФГБОУ ВО РГАЗУ)

Рабочая программа дисциплины «Культура делового общения» разработана в соответствии с учебным планом по специальности 35.02.15 Кинология.

## 1. Цели и задачи дисциплины.

**Цель** – формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных деловых отношений: публичных выступлений, ведения переговоров, работы с документами и т. д.

### **Задачи:**

- формирование понимания основ этики делового общения;
- знакомство студентов с теоретическими основами коммуникационного процесса;
- знакомство студентов с основами подготовки проведения публичных выступлений;
- знакомство студентов с технологией разрешения конфликтов;
- развитие навыков проведения презентаций и деловых переговоров;
- развитие навыков работы с документами;
- знакомство с принципами поведения при трудоустройстве, навыками прохождения собеседования при приеме на работу.

Основная задача – способствовать развитию у студентов навыков взаимодействия с деловыми партнерами, направленных на достижение компромисса и сотрудничества.

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

Коды компетенции	Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) (знать, уметь)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> ориентироваться в практике общения, теоретическом осмыслении данного явления; <b>Знать:</b> сущность и значение общения в жизни людей и общества; знать и применять нормы этики делового общения.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> ориентироваться в практике общения; использовать интернет-ресурсы; анализировать и обрабатывать научные данные; <b>Знать:</b> психологические механизмы эффективного профессионального и делового общения; специфику делового общения.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> ориентироваться в практике общения, теоретическом осмыслении данного явления; правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их

		предотвращению; ориентироваться в непредвиденной обстановке. <b>Знать:</b> психологические механизмы эффективного профессионального и делового общения; специфику делового общения.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> использовать интернет-ресурсы; анализировать и обрабатывать научные данные. <b>Знать:</b> сущность и значение общения в жизни людей и общества; основы информатики и современных информационных технологий.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> ориентироваться в практике общения; использовать интернет-ресурсы; анализировать и обрабатывать научные данные. <b>Знать:</b> сущность и значение общения в жизни людей и общества; основы информатики и современных информационных технологий; специфику делового общения.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> ориентироваться в практике общения; правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению; ориентироваться в непредвиденной обстановке. <b>Знать:</b> сущность и значение общения в жизни людей и общества; применять нормы этики делового общения; психологические механизмы эффективного профессионального и делового общения.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> ориентироваться в практике общения; анализировать и обрабатывать на-

		учные данные; ориентироваться в непредвиденной обстановке. <b>Знать:</b> психологические механизмы эффективного профессионального и делового общения; специфику делового общения.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> ориентироваться в практике общения, теоретическом осмыслении данного явления; использовать интернет-ресурсы; анализировать и обрабатывать научные данные; познать свой внутренний мир в целях сознательного регулирования своего поведения; ориентироваться в непредвиденной обстановке. <b>Знать:</b> сущность и значение общения в жизни людей и общества; основы информатики и современных информационных технологий; специфику делового общения.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	В результате обучения студент должен: <b>Уметь:</b> использовать интернет-ресурсы; анализировать и обрабатывать научные данные. <b>Знать:</b> основы информатики и современных информационных технологий.

### 3. Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Культура делового общения» включена в базовую часть гуманитарного, социального и экономического цикла ФГОС СПО. К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Культура делового общения» относятся знания, умения и виды деятельности, сформированные в процессе изучения обществознания и истории на предыдущем этапе обучения. Дисциплина «Культура делового общения» является основой для осуществления дальнейшей профессиональной деятельности. Дисциплина «Культура делового общения» является самостоятельной дисциплиной.

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

№ п.п.	Вид учебной работы	Всего часов	Курс/Семестры			
			1			
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторная) всего</b>					
<i>1.1.</i>	<i>Аудиторные работы (всего)</i>	10	10			
	В том числе:	-	-	-	-	-
	Лекции (Л)	4	4			
	Практические и семинарские занятия (ПЗ)	6	6			
	Лабораторные работы (ЛР)	-	-			

<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа (всего, по плану)</b>	116	116			
	В том числе:	-	-	-	-	-
	Изучение теоретического материала	96	96			
	Написание курсового проекта (работы)	-	-			
	Написание контрольной работы	20	20			
	<i>Другие виды самостоятельной работы (расчетно-графические работы, реферат)</i>	-	-			
<b>3</b>	<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	0,25	0,25			
	Общая трудоемкость час	126	126			
	зач. ед.	3,5	3,5			
<b>4.</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (внеаудиторная работа) всего</b>					
4.1	<i>Внеаудиторная работа (необходимо указать нормы нагрузки по видам деятельности в соответствии с приказом)</i>					
	курсовое проектирование (работа)	-	-			
	контрольная работа	0,5	0,5			
	групповая консультация	1	1			
	индивидуальная консультация	0,6	0,6			
	иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем	-	-			

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

**5.1. Содержание модулей дисциплин, структурированных по темам (занятия лекционного типа)**

№ п/п	Наименование модуля (раздела)	Содержание раздела	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1.	Модуль 1. Понятие и предмет культуры делового общения. Особенности делового общения в различных культурах.	Тема 1.1 Понятия: деловое общение, культура, этика, мораль, нравственность. Тема 1.2. Миф об аморальности бизнеса. Тема 1.3 Средства коммуникации: вербальные и невербальные, их специфика. Тема 1.4 Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Тема 1.5 Особенности делового общения в США.	66	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9

		<p>Тема 1.6 Особенности делового общения стран Европы.</p> <p>Тема 1.7 Особенности делового общения стран Востока и Азии.</p> <p>Тема 1.8 Современные особенности делового общения, характерные для России.</p> <p>Предмет культуры делового общения.</p> <p>Моральные ценности, постулируемые в бизнесе. Мораль и право. Процесс коммуникации и факторы, влияющие на его эффективность.</p> <p>Достоинства и недостатки каналов коммуникации. Коммуникативные навыки. Особенности и виды вербальных и невербальных коммуникаций. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях США, ЕС, Японии, Китая, стран ближнего Востока и России.</p>		
2.	Модуль 2. Подготовка и проведение деловых переговоров. Понятие конфликта и способы его разрешения.	<p>Тема 2.1 Общий алгоритм ведения деловых переговоров.</p> <p>Тема 2.2 Подготовка к переговорам.</p> <p>Тема 2.3 Процесс ведения переговоров.</p> <p>Тема 2.4 Понятие конфликтной ситуации. Классификация конфликтов.</p> <p>Тема 2.5 Причины и схемы возникновения конфликтов.</p> <p>Тема 2.6 Стратегия поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Тема 2.7 Различные подходы к разрешению конфликтов.</p> <p>Деловые переговоры: оперативная подготовка, отбор и систематизация материала, его анализ, подготовка рабочего плана переговоров, процесс редактирования и обработка хода ведения переговоров. Классификация конфликтов, причины их возникновения и разные подходы к их разрешению.</p>	27	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9
3.	Модуль 3. Искусство публичной речи. Культура деловой переписки. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу.	<p>Тема 3.1 Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций.</p> <p>Тема 3.2 Принципы публичной речи.</p> <p>Тема 3.3 Подготовка оратора к выступлению.</p> <p>Тема 3.4 Служебная переписка и ее виды.</p> <p>Тема 3.5 Структура делового письма.</p> <p>Тема 3.6 Виды деловых писем.</p> <p>Тема 3.7 Личное резюме. Подготовка к собеседованию при приеме на работу.</p> <p>Этапы подготовки к публичному выступлению: анализ цели выступления, его аудитории, содержание организационного контекста и методов привлечения внимания слушателей, требования к речи, внешний облик оратора.</p> <p>Служебная переписка, ее виды; требования стандартов деловой переписки и правила</p>	33	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9

		оформления корреспонденции, а также влияние различных факторов на стиль деловой переписки. Виды деловых писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ. Резюме в роли визитной карточки делового человека.		
--	--	--	--	--

## 5.2. Содержание модулей дисциплин структурированных по видам учебных занятий (практические занятия)

№ п/п	№ модуля (раздела) дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)	ОК, ПК
1.	Модуль 1.	Понятие и предмет культуры делового общения. 1. Понятия: деловое общение, культура, этика, мораль, нравственность. 2. Экономическое поведение и факторы на него влияющие. 3. Миф об аморальности бизнеса 4. Средства коммуникаций: вербальные и невербальные, их специфика.	2	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9
2.	Модуль 2.	Искусство публичной речи. Навыки презентации. 1. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. 2. Подготовка материала для презентации. 3. Принципы публичной речи. 4. Подготовка оратора к выступлению.	2	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9
3.	Модуль 3.	Подготовка и проведение деловых переговоров. 1. Общий алгоритм ведения деловых переговоров. 2. Подготовка к переговорам. 3. Процесс ведения переговоров.	2	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9
	Итого		6	

### 5.2.1 Лабораторный практикум – не предусмотрено

### 5.2.2. Самостоятельная работа.

№ п/п	№ модуля (раздела) дисциплины	Тематика самостоятельной работы	Трудоемкость	ОК, ПК

			(час.)	
1.	Модуль 1. Понятие и предмет культуры делового общения. Особенности делового общения в различных культурах.	Тема 1. Понятия: деловое общение, культура, этика, мораль, нравственность. Тема 2. Миф об аморальности бизнеса. Тема 3. Средства коммуникации: вербальные и невербальные, их специфика. Тема 4. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Тема 5. Особенности делового общения в США. Тема 6. Особенности делового общения стран Европы. Тема 7. Особенности делового общения стран Востока и Азии. Тема 8. Современные особенности делового общения, характерные для России.	62	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9
2.	Модуль 2. Подготовка и проведение деловых переговоров. Понятие конфликта и способы его разрешения.	Тема 1. Общий алгоритм ведения деловых переговоров. Тема 2. Подготовка к переговорам. Тема 3. Процесс ведения переговоров. Тема 4. Понятие конфликтной ситуации. Классификация конфликтов. Тема 5. Причины и схемы возникновения конфликтов. Тема 6. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Тема 7. Различные подходы к разрешению конфликтов.	24	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9
3.	Модуль 3. Искусство публичной речи. Культура деловой переписки. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу.	Тема 1. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Тема 2. Принципы публичной речи. Тема 3. Подготовка оратора к выступлению. Тема 4. Служебная переписка и ее виды. Тема 5. Структура делового письма. Тема 6. Виды деловых писем. Тема 7. Личное резюме. Подготовка к собеседованию при приеме на работу.	30	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9

### 5.3. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины (модуле) и видов занятий

Перечень компетенций	Виды занятий					Формы контроля
	Л	Пр	Лаб	КР/КП	СРС	
ОК-1, ОК-2	+	+			+	Конспект лекций, устный доклад на семинарском занятии, изучение научной литературы для написания доклада, реферата.
ОК-3, ОК-4	+	+		+	+	Устный ответ на практическом занятии, семинаре. Собеседование

						по теме контрольной работы.
ОК-5		+		+	+	Подбор литературы в библиотеке для написания контрольной работы, устный ответ на семинаре.
ОК-6		+		+	+	Написание и защита контрольной работы. Устный ответ на семинаре.
ОК-7		+		+	+	Конспект. Устный ответ на круглом столе, семинаре. Отчет по контрольной работе.
ОК-8, ОК-9	+	+		+	+	Устный ответ на семинарском занятии, участие в дискуссии.

Л – лекция, Пр – практические и семинарские занятия, Лаб – лабораторные работы, КР/КП – курсовая работа / проект, СРС – самостоятельная работа студента.

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

1. Культура делового общения: методические указания по изучению дисциплины, задания для контрольной работы и планы семинарских занятий / ФГБОУ ВО Рос.гос.аграр.заоч.ун-т; сост. Л.Е. Кандалинцева – М., 2016 -20 с.

2.Никитин, И.Н. Коммуникации в сфере ветеринарии: учебное пособие / И.Н. Никитин, Е.Н. Трофимова, А.И. Ключникова. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-8114-3085-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/108462>

3.Жуков, В.М. Этика и психология ветеринарного врача: учебное пособие / В.М. Жуков. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 120 с. — ISBN 978-5-8114-4599-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/123465>

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

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

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых
------------------	------------------------	----------------------

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	В результате обучения студент должен <b>Знать:</b> основные категории и понятия. <b>Уметь:</b> осуществлять поиск и исполнение эффективного выполнения профессиональных задач и формирования культуры гражданина.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в деятельности.	

**7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкал оценивания**

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения и показателей оценивания	Этапы формирования (указать конкретные виды занятий, работ)	Оценочные средства	Описание шкал	
				неудовлетворительно	удовлетворительно
ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9	Знать	Лекционные занятия, СРС	Тематические, итоговые тесты ЭИОС различной сложности. Экзаменационные билеты.	выполнено правильно менее 60% заданий. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает	выполнено 60-79 % заданий. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает основную часть программного материала, допускает незначительные неточности, допускает

				существенные ошибки.	ровки, нару гической тельности нии про материала.
ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7;  ОК-8; ОК-9	Уметь	Семинарские занятия, СРС	Тематические, итоговые тесты ЭИОС различной сложности. Контрольная работа Экзаменационные билеты.	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает большей части программного материала, допускает существенные ошибки.	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту в своих отпусках недостаточные формы, нарушения деятельности в отношении программного материала.

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**  
**Код компетенции: ОК-1,ОК-2,ОК-3,ОК-4,ОК-5,ОК-6,ОК-7,ОК-8, ОК-9**

**Этапы формирования: Лекционные занятия, практические занятия.**

**Типовые задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций.**

#### **Примеры тестовых заданий**

1. Для успешного выполнения управленческой деятельности руководителю необходимы знания... (отметьте лишнее)
  - а) об индивидуальных особенностях личности человека;
  - б) об особенностях развития и функционирования группы;
  - в) о тестах и тестировании;
  - г) об особенностях управленческой деятельности;
  - д) о развитии и формировании взаимоотношений между людьми в коллективе.
2. Чтобы руководителю лучше понимать людей, устанавливать с ними отношения, предвидеть их поведение, необходимы знания о ... (лишнее отметить)
  - а) о личной жизни членов коллектива;
  - б) о психологических особенностях эмоционального мира;
  - в) о потребностях и мотивах поведения;
  - г) о характере и темпераменте;
  - д) о самооценке.
3. Знание основных потребностей человека помогает руководителю...
  - а) стимулировать творческую активность подчиненных;
  - б) меньше общаться с людьми;
  - в) выявлять лидеров в коллективе;
  - г) способствовать улучшению взаимоотношений между членами коллектива;
  - д) принимать решения.
4. В основе направленности на общение лежит ...
  - а) потребность быть в центре внимания;
  - б) потребность сотрудничать;
  - в) потребность во власти;
  - г) потребность в реализации творческого потенциала;
  - д) потребность в контактах с другими людьми.

5.Этикет – это:

- а) манерность поведения в деловых контактах;
- б) совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений;
- в) совокупность эстетических норм поведения.

**Примеры из перечня вопросов для итогового контроля (зачета).**

1. Существует так называемый "миф об аморальности бизнеса", т.е. мнение, что деловому миру изначально чужды какие бы то ни было нравственные нормы. Как вы считаете, в какой мере это мнение соответствует истине? В какой мере оно ошибочно?
2. Каковы некоторые моральные ценности, постулируемые в бизнесе? Можно ли было бы вести бизнес при отсутствии таких ценностей? Объясните.
3. Если бизнес функционирует в рамках закона, означает ли это, что он тем самым действует нравственно? Если да, то почему, если нет, то почему?
4. Российскими предпринимателями еще в 1912 г. были выработаны принципы ведения дел в России. Что из приведенных принципов сохранило актуальность, что отошло на второй план? Какие новые принципы, на ваш взгляд, следует внедрить в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?
5. Крупные корпорации, наиболее влиятельные субъекты современной экономики, зачастую подвергаются критике за несоблюдение этических норм. Какие из положений "Этического кодекса ТНК", разработанного в рамках ОЭСР нарушаются наиболее часто и почему?
6. Дайте определение процессу коммуникации. От каких факторов зависит его эффективность?
7. Что такое каналы коммуникации? Охарактеризуйте достоинства и недостатки каждого из них.
8. Какие барьеры восприятия препятствуют эффективному коммуникативному процессу? Как их преодолевать?
9. Для чего необходимы навыки "активного слушания"? Опишите алгоритм "активного слушания".

**Примеры вопросов из контрольных работ:**

1. Дайте определение процессу коммуникации. От каких факторов зависит его эффективность?
2. Культура телефонного общения.
3. Каковы некоторые моральные ценности, постулируемые в бизнесе? Можно ли было бы вести бизнес при отсутствии таких ценностей?
4. Мораль и этика.

5. Какие типы конфликтов чаще всего встречаются в ходе делового общения?
6. Требования этикета к имиджу делового мужчины.
7. Основные типы "конфликтных личностей" и правила общения с ними.
8. Деловое письмо: требования этикета.
9. Какие виды вступительных испытаний наиболее распространены при трудоустройстве и как к ним готовиться?
10. Особенности национального этикета при ведении переговоров

#### **Тематика рефератов**

1. Функции морали. Моральные ценности, постулируемые в бизнесе.
2. Мораль и этика.
3. Мораль и право.
4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.
5. Деловой этикет.
6. Процесс коммуникации. Факторы, влияющие на его эффективность.
7. Культура телефонного общения.
8. Достоинства и недостатки каналов коммуникации.
9. Ведение деловой беседы

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Система оценивания результатов обучения студентов в университете подразумевает проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с утвержденными в установленном порядке учебными планами по направлениям подготовки

Для текущего контроля знаний и промежуточной аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующих основных профессиональных образовательных программ создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить знания, умения и освоенные компетенции.

Текущий контроль знаний и умений студентов предусматривает систематическую проверку качества полученных студентами знаний, умений и навыков по всем изучаемым дисциплинам.

Формы текущего контроля знаний в межсессионный период:

- модульно-рейтинговая система с использованием тестовых инструментов информационной образовательной среды (на платформе дистанционного обучения);
- контрольные задания (контрольная работа);

Контрольные работы студентов оцениваются по системе: «зачтено» или «не зачтено». Устное собеседование по выполненным контрольным работам проводится в межсессионный период или в период лабораторно-экзаменационной сессии до сдачи зачета или экзамена по соответствующей дисциплине.

Контрольные задания по дисциплине (контрольная работа, другие виды контрольных заданий, отчеты и др.) выполняется студентами в межсессионный период с целью оценки результатов их самостоятельной учебной деятельности.

Формы текущего контроля знаний на учебных занятиях: сообщение, доклад, эссе, реферат; деловая или ролевая игра; круглый стол, дискуссия; устный, письменный опрос (индивидуальный, фронтальный).

Помимо перечисленных форм, могут быть установлены другие формы текущего контроля знаний студентов. Перечень форм текущего контроля знаний, порядок их проведения, используемые инструменты и технологии, критерии оценивания отдельных форм текущего контроля знаний устанавливаются преподавателем, ведущим дисциплину, и фиксируются в рабочей программе дисциплины.

В рамках балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов, действующей в университете, по результатам текущего контроля знаний студент должен набрать не менее 35 баллов и не более 60 баллов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины, прохождения практики, выполнения курсового проекта (работы), а также для оценивания эффективности организации учебного процесса.

Формы промежуточной аттестации - зачет.

Зачеты проводятся в формах тестирования, в том числе и компьютерного, устного и письменного опроса, по тестам или билетам, в соответствии с программой учебной дисциплины.

Рекомендуемые формы проведения зачета - устный зачет по билетам.

В рамках балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов результаты зачета оцениваются в 20-40 баллов.

Максимальный рейтинговый показатель по дисциплине, который может быть достигнут студентом, равен 100 баллам. Он состоит из рейтингового показателя полученного по итогам текущего контроля знаний (максимум - 60 баллов) и рейтингового показателя полученного на экзамене (максимум - 40 баллов).

Вид контроля	Виды занятий	Перечень компетенций	Оценочные средства	Объем баллов	
				мин.	макс.
Текущий контроль от 35 до 60 баллов	Практические занятия	ОК -3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7 (знать, уметь)	Устный и письменный опрос, промежуточное тестирование на практическом занятии, проверка конспекта	15	30
	Контрольная работа	ОК -1, ОК 2, ОК 8, ОК 9 (знать, уметь)	Устный опрос, проверка конспекта, учет регулярности работы и ответственности каждого студента	10	15
	Самостоятельная работа	ОК -1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9 (знать, уметь)	Своевременная сдача контрольной работы, соответствующая требованиям к оформлению; тематические тесты СДО	10	15
Промежуточная аттестация От 20 до 40	Зачет / экзамен	ОК -1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8,	Экзаменационные билеты Итоговые тесты СДО	20	40

баллов		ОК 9 (знать, уметь)			
			Итого:	55	100

### Шкала перевода итоговой оценки

Кол-во баллов за текущую успеваемость		Кол-во баллов за итоговый контроль (экзамен, зачет)		Итоговая сумма баллов	
Кол-во баллов	Оценка	Кол-во баллов	Оценка	Кол-во баллов	Оценка
55-60	отлично	35-40	отлично	90-100	отлично
45-54	хорошо	25-34	хорошо	70-89	хорошо
35-44	удовл.	20-24	удовл.	55-69	удовл.
25-34	неудовл.	10-19	не удовл.	54 и ниже	не удовл.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

### 8.1. Основная учебная литература

1. Коноплева, Н.А. Психология делового общения : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 408 с. — ISBN 978-5-9765-0118-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119351> (дата обращения: 05.06.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Жукова, Ю. С., Юрлова, Н. С. Ж86 Теоретические и практические аспекты делового общения в российских организациях [Текст] : монография. — Киров : Вятская ГСХА, 2018. — 104 с. // [-Текст](#) электронный// Электронно – библиотечная система «Agrilib»: сайт.- Балашиха, 2012.- URL: <http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3610>. (дата обращения :29.06.2019).- Режим доступа : для зарегистрир. пользователей.

3. Белых, И.Н. Риторика: учеб. пособие / И.Н. Белых; Краснояр. гос. аграр. ун-т. – Красноярск, 2013. – 142 с. // [-Текст](#) электронный// Электронно – библиотечная система «Agrilib»: сайт.-Балашиха, 2012.- URL: <http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3610>. (дата обращения :29.06.2019).- Режим доступа : для зарегистрир. пользователей.

### 8.2. Перечень дополнительной учебной литературы

1. Мамай, О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О.В. Мамай, И.Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/109425> (дата обращения: 05.06.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 8.3. Перечень электронных учебных изданий и электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование интернет ресурса, его краткая аннотация, характеристика	Адрес в сети интернет
-------	--	-----------------------

1.	Деловое общение: видеолекция .	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=5fTkI8ne8NI&amp;list=PL7D808824986EBFD6&amp;index=37">https://www.youtube.com/watch?v=5fTkI8ne8NI&amp;list=PL7D808824986EBFD6&amp;index=37</a>
----	--------------------------------	---

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

№ п/п	Наименование интернет ресурса, его краткая аннотация, характеристика	Адрес в сети интернет
1.	Полнотекстовая электронная библиотека МАДИ Опубликованные в данном разделе труды учёных МАДИ являются интеллектуальной собственностью авторов. Все права на них принадлежат авторам работ и МАДИ. Данные материалы разрешается использовать исключительно в ознакомительных и учебных целях.	<a href="http://lib.madi.ru/fel/">http://lib.madi.ru/fel/</a>
2.	Электронно-библиотечная система "AgriLib".	<a href="http://ebs.rgazu.ru">http://ebs.rgazu.ru</a>
3.	обучающий сайт	<a href="http://www.englishgrammar101.com">www.englishgrammar101.com</a>
4.	обучающий сайт	<a href="http://www.islcollective.com">www.islcollective.com</a>
5.	обучающий сайт	<a href="http://www.grammar.net">www.grammar.net</a>
6.	обучающий сайт	<a href="http://www.britishcouncil.org/learnenglish">www.britishcouncil.org/learnenglish</a>
7.	обучающий сайт	<a href="http://en.yahoo.com/">http://en.yahoo.com/</a>
8.	самоучитель	<a href="http://www.homeenglish.ru/">www.homeenglish.ru/</a>
13.	видео уроки	<a href="http://lanaservice.com/cat/obuchayuchie/">http://lanaservice.com/cat/obuchayuchie/</a>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 10.1 Методические указания для обучающихся

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично; последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям ( <i>перечисление понятий</i> ) и др.
Практические и семинарские занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстами первоисточников. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме.
Контрольная работа / индивиду-	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных по-

альные задания	ложений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат / контрольная работа	<i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену (зачету) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

### 10.2. Методические рекомендации преподавателю

Примерная программа откорректирована с учетом конкретного направления подготовки бакалавров. В программе дисциплины предусмотрена работа, выполняемая студентами под непосредственным руководством преподавателя в аудитории или в лаборатории (аудиторная самостоятельная работа) и внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении (контрольной работы, домашних заданий, рефератов, проработки учебного материала с использованием учебника, учебных пособий, дополнительной учебно-методической литературы).

Формы организации самостоятельной, работы студентов:

1. Самостоятельная работа студентов с обучающими программами в компьютерных классах. Обучающие программы ориентированы на проработку наиболее сложных разделов курса: новых разделов, не нашедших своевременного освещения в учебной литературе, на изучение методики постановки и решения задач по управлению качеством с определением числовых значений параметров.
2. Самостоятельная работа, ориентирована на подготовку к проведению практических занятий, семинаров, под руководством преподавателя.
3. Подготовка рефератов и докладов по отдельным вопросам, не нашедших надлежащего освещения на аудиторных занятиях. Темы рефератов выбираются студентом самостоятельно или рекомендуются преподавателем. Студентам даются указания о привлекаемой научной и учебной литературе по данной тематике.
4. Проведение самостоятельной работы в аудитории или лаборатории под непосредственным руководством преподавателя в форме разработки алгоритмов решения задач, сдачи тестов по теме, рубежного контроля и т.д.
5. Проведение бесед типа "круглого стола" с ограниченной группой студентов 4-5 чел. для углубленной проработки, анализа и оценки разных вариантов решения конкретных задач проектирования и принятия решений в условиях многовариантных задач.
6. Выполнение контрольной работы в объеме, предусмотренном настоящей рабочей программой. Конкретные задания разработаны и представлены в методических указаниях по изучению дисциплины для студентов-заочников.

### 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

№	Название ПО	№ лицензии	Количество, назначе-
<b>Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)</b>			

	Adobe Connect v.8 (для организации вебинаров при проведении учебного процесса с использованием элементов дистанционных образовательных технологий)	8643646	Авторизованный доступ обучающихся и сотрудников РГАЗУ. Используется при проведении лекционных и других занятий в режиме вебинара
	Электронно – библиотечная система AgriLib	Зарегистрирована как средство массовой информации "Образовательный интернет-портал Российского государственного аграрного заочного университета". Свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС 77 - 51402 от 19 октября 2012 г. Сви-	Обучающиеся, сотрудники РГАЗУ и партнеров База учебно – методических ресурсов РГАЗУ и вузов - партнеров
	Система дистанционного обучения Moodle, доступна в сети интернет по адресу <a href="http://www.edu.rgazu.ru">www.edu.rgazu.ru</a> .	свободно распространяемая,	Авторизованный доступ обучающихся и сотрудников РГАЗУ База учебно – методических ресурсов (ЭУМК) по дисципли-
	Видеоканал РГАЗУ <a href="http://www.youtube.com/rgazu">http://www.youtube.com/rgazu</a>	Открытый ресурс	Без ограничений
<b>Базовое программное обеспечение</b>			
	Microsoft DreamSpark Premium (для учащихся, преподавателей и лабораторий) СОСТАВ: Операционные системы: Windows; Средства для разработки и проектирования: Visual Studio Community (для учащихся и преподавателей) Visual Studio Professional (для лабораторий) <del>Visual Studio Enterprise (для преподавателей)</del>	1203725791 1203725948 1203725792 1203725947 1203725945 1203725944	Без ограничений
	Office 365 для образования		9000
	Dr. WEB Desktop Security Suite	9B69-BRVQ-26GV-4ATS	610
	7-Zip	свободно распространяе-	Без ограничений
	Mozilla Firefox	свободно распространяе-	Без ограничений
	Adobe Acrobat Reader	свободно распространяе-	Без ограничений
	Opera	свободно распространяе-	Без ограничений
	Google Chrome	свободно распространяе-	Без ограничений
	Учебная версия Tflex	свободно распространяе-	Без ограничений

Thunderbird	свободно распространяе-	Без ограничений
-------------	-------------------------	-----------------

## 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

### 12.1. Перечень специальных помещений, представляющие собой учебные аудитории для проведения занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории для занятий лекционного типа.

№ аудитории	Наименование оборудования	Модель оборудования	Кол-во
Инженерный корпус (Учебный лабораторный корпус) 143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Ю. Фучика, 1			
201	Проектор	BENQ MP61SP	1
	Экран на стойке рулонный	CONSUL DRAPER	1
203	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
401	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
501	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
	Интерактивная доска	Smart Board SB685	1
Актовый зал	Проектор	SANYO PLC-XM100L	1
	Экран настенный	SimSCREEN	1
Учебно-административный корпус (143907, Московская область, г. Балашиха, ш. Энтузиастов, 50)			
129	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
135	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
335	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
341	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
	Экран настенный рулонный	PROJECTA	1
	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный	SimSCREEN	1

Учебные аудитории для занятий практического (семинарского) типа.

№ аудитории	Наименование оборудования	Модель оборудования	Кол-во
Инженерный корпус (Учебный лабораторный корпус) 143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Ю. Фучика, 1			
201	Проектор	BENQ MP61SP	1
	Экран на стойке рулонный	CONSUL DRAPER	1
203	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
401	Проектор	SANYO PLC-XW250	1

	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
501	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
	Экран настенный	SimSCREEN	1
Учебно-административный корпус (143907, Московская область, г. Балашиха, ш. Энтузиастов, 50)			
129	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
135	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
335	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
	Экран настенный рулонный	PROJECTA	1
	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный	SimSCREEN	1

Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов..

Номер аудитории	Название оборудования	Марка	Количество, шт.
№ 320 (инженерный корпус)	Персональный компьютер	На базе процессора Intel Pentium G620	11

Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Номер аудитории	Название оборудования	Марка	Количество, шт.
203 (инженерный корпус)	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
401 (инженерный корпус)	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
501 (инженерный корпус)	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
129 (Учебно-административный корпус)	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизированный	SimSCREEN	1
135 (Учебно-административный корпус)	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный	SimSCREEN	1

пус)	моторизированный		
№ 320 (инженерный корпус)	Персональный компьютер	На базе процессора Intel Pentium G620	11