

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 07.08.2025 12:11:24
Уникальный программный ключ:
5ede28fe5b714e680817c5c132d4ba793a6b4421

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

«Утверждаю»

Декан факультета ветеринарной медицины

Шарандак В.И. _____

«19» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины «Деловые коммуникации»
для специальности 36.05.01 Ветеринария
направленность (профиль) Диагностика болезней животных

Год начала подготовки – 2024

Квалификация выпускника – ветеринарный врач

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 36.05.01 Ветеринария, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 22 сентября 2017 г. №974;
- порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 06.04.2021 г., № 245;
- профессионального стандарта «Работник в области ветеринарии», утвержденного Министерством труда и социальной защиты РФ от 12 октября 2021 г. №712н

Преподаватели, подготовившие рабочую программу:

канд. вет. наук, доцент
старший преподаватель

В.И. Шарандак
Н.А. Пищугина

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры анатомии и ветеринарного акушерства (протокол № 7 от 14.05.2024).

Заведующий кафедрой

В.И. Шарандак

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией факультета ветеринарной медицины (протокол № 12 от 19.06.2024).

Председатель методической комиссии

М.Н. Германенко

Руководитель основной профессиональной образовательной программы

А.В. Павлова

1. Предмет. Цели и задачи дисциплины, её место в структуре образовательной программы

Деловые коммуникации – дисциплина, изучающая место и роль деловой коммуникации в системе управления организационными системами, сущность, содержание и виды деловых коммуникаций.

Предметом дисциплины является направление на расширение, углубление и систематизацию знаний обучающихся в области теории и практики межличностного и межкультурного общения и коммуникаций. Познакомить обучающихся со спецификой, местом и значением деловых коммуникаций в современном обществе, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, формирование и умение решать профессионально-коммуникативные задачи в сфере межличностного производственно-практического, организационно-управленческого взаимодействия, применению полученных знаний на практике, выпускник должен обладать общекультурными компетенциями владеть навыками деловых коммуникаций, а именно способен аргументировано, логически верно и содержательно ясно строить устную и письменную речь, способен использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики, способен к общению в социально-общественной и производственной деятельности.

Целью дисциплины является изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста и подготовка его к эффективному общению и сотрудничеству с представителями деловых кругов.

Основные задачи изучения дисциплины является:

- сформировать представление о теоретических основах, содержании, эффективных технологиях в процессе деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
- развить у студентов навыки деловой коммуникации, умений применения эффективных стратегий коммуникаций в практической деятельности, а также навыки корректного использования терминологической лексики в учебно-профессиональной и официально-деловой сферах современной коммуникации;
- способствовать формированию у студентов самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способностей и навыков продуктивного коммуникативного поведения как составной части интеллектуально-профессионального развития.

Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части (Б1.О.ДВ.02.01) основной профессиональной образовательной программы высшего образования (далее – ОПОП ВО).

Основывается на базе дисциплин: «Ведение в профессиональную деятельность», «Лидерство и формирование команды», «Психология социального взаимодействия», «Управление конфликтами».

Дисциплина читается в 2 семестре, поэтому предшествует дисциплинам «Иностранный язык», «Экология», «Русский язык».

Преподавание курса «Деловые коммуникации» неразрывно связано с проведением воспитательной работы со студентами. В связи с этим на практических занятиях рассматриваются вопросы, позволяющие раскрыть навыки корректного использования терминологической лексики, навыков продуктивного коммуникативного поведения и т.д.

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

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Знать: коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации. Уметь: применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной, письменной деловой коммуникации в ходе выполнения заданий, решения ситуационных задач. Иметь навыки: навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.
		УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	Знать: основные характеристики, технологии, методы, способы деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации. Уметь: грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения. Иметь навыки: навыками применения технологий, методов, способов, вербальных

			и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.
		УК-4.5 Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	Знать: особенности межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении. Уметь: учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной точки зрения. Иметь навыки: методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.

3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Виды работ	Очная форма обучения		Заочная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
	всего	в т.ч. по семестрам	всего	всего
		1 семестр		
Общая трудоёмкость дисциплины, зач.ед./часов, в том числе:	3/108	3/108	-	-
Контактная работа, часов:	40	40	-	-
- лекции	20	20	-	-
- практические (семинарские) занятия	20	20	-	-
- лабораторные работы	-	-	-	-
Другие виды аудиторных занятий	-	-	-	-
Самостоятельная работа, часов	68	68	-	-

Контроль, часов	-	-	-	-
Вид промежуточной аттестации (зачёт)	зачет	зачет	-	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план)

№ п/п	Раздел дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС
очная форма обучения					
	Раздел 1. «Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении»	12	12	-	42
	Тема 1. Деловые коммуникации, их основные характеристики.	2	2	-	8
	Тема 2. Вербальные средства деловой коммуникации.	4	2	-	8
	Тема 3. Невербальные средства деловой коммуникации.	2	2	-	8
	Тема 4. Формы деловой коммуникации.	2	2	-	6
	Тема 5. Устноречевая и письменноречевая коммуникация.	2	2	-	8
	<i>Итоговое занятие по разделу 1</i>	-	2	-	4
	Раздел 2. «Личность как субъект деловых коммуникаций»	8	8	-	26
	Тема 6. Субъекты коммуникации.	2	2	-	6
	Тема 7. Психологические особенности деловых коммуникаций.	2	2	-	8
	Тема 8. Этикет и культура деловой коммуникации.	4	2	-	8
	<i>Итоговое занятие по разделу 2</i>	-	2	-	4
	Всего	20	20	-	68
Заочная форма обучения					
		-	-	-	-
Очно-заочная форма обучения					
		-	-	-	-

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Раздел 1. «Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении»

Тема 1. Деловые коммуникации, их основные характеристики

1.1. Коммуникация: определение, функции, виды

- 1.2. Особенности, виды деловых коммуникаций, их роль в жизни человека
- 1.3. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве
- 1.4. «Деловые коммуникации» как учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи.

Тема 2. Вербальные средства деловой коммуникации

- 2.1. Речь как средство коммуникации
- 2.2. Формы существования языка, типы современной речи
- 2.3. Нормативный аспект современной речи
- 2.4. Коммуникативные качества речи

Тема 3. Невербальные средства деловой коммуникации

- 3.1. Средства невербальной коммуникации
- 3.2. Функции, классификация невербальных средств общения, их роль в процессе деловой коммуникации
- 3.3. Зоны и дистанции в деловой коммуникации
- 3.4. Организация пространственной среды в деловой коммуникации

Тема 4. Формы деловой коммуникации

- 4.1. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации
- 4.2. Деловые переговоры и дискуссии
- 4.3. Деловые совещания и собрания
- 4.4. Публичные выступления
- 4.5. Особенности полемического мастерства в деловой коммуникации

Тема 5. Устноречевая и письменноречевая коммуникация

- 5.1. Особенности письменной деловой речи. Интернациональные требования к деловой письменной речи.
- 5.2. Особенности языка деловых бумаг и документов.
- 5.3. Общие правила оформления документов
- 5.4. Характеристика современного делового письма

Раздел 2. «Личность как субъект деловых коммуникаций»

Тема 6. Субъекты коммуникации

- 6.1. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс деловой коммуникации.
- 6.2. Психологические типы личности и их проявление в процессе деловой коммуникации
- 6.3. Конфликты в деловых коммуникациях
- 6.4. Принципы и правила бесконфликтного общения

Тема 7. Психологические особенности деловых коммуникаций

- 7.1. Причины плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры
- 7.2. Особенности восприятия в деловой коммуникации
- 7.3. Социальное влияние в деловой коммуникации
- 7.4. Защитные механизмы в деловой коммуникации

Тема 8. Этикет и культура деловой коммуникации

- 8.1. Основные понятия об этикете. Этические принципы деловых коммуникаций
- 8.2. Культура коммуникативного поведения и этические нормы общения. Имидж делового человека
- 8.3. Особенности русского коммуникативного поведения
- 8.4. Специфика коммуникативного поведения в разных национальных культурах

4.3. Перечень тем лекций

№ п/п	Тема лекции	Объём, ч		
		форма обучения		
		очная	заочная	очно- заочная
Раздел 1. Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении.		12	-	-
1.	Деловые коммуникации, их основные характеристики.	2	-	-
2.	Вербальные средства деловой коммуникации.	4	-	-
3.	Невербальные средства деловой коммуникации.	2	-	-
4.	Формы деловой коммуникации.	2	-	-
5.	Устноречевая и письменноречевая коммуникация.	2	-	-
Раздел 2. Личность как субъект деловых коммуникаций.		8	-	-
6.	Субъекты коммуникации.	2	-	-
7.	Психологические особенности деловых коммуникаций.	2	-	-
8.	Этикет и культура деловой коммуникации.	4	-	-
Всего		20	-	-

4.4. Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ п/п	Тема практического занятия (семинара)	Объём, ч		
		форма обучения		
		очная	заочная	очно- заочная
Раздел 1. Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении.		12	-	-
1.	Коммуникация: определение, функции, виды.	2	-	-
2.	Речь как средство коммуникации.	2	-	-
3.	Функции, классификация невербальных средств общения, их роль в процессе деловой коммуникации.	2	-	-

№	Тема практического занятия (семинара)	Объём, ч		
4.	Деловые переговоры и дискуссии. Деловые совещания и собрания.	2	-	-
5.	Особенности письменной деловой речи. Интернациональные требования к деловой письменной	2	-	-
6.	Итоговое занятие по разделу 1	2	-	-
Раздел 2. Личность как субъект деловых коммуникаций.		8	-	-
7.	Психологические типы личности и их проявление в процессе деловой коммуникации.	2	-	-
8.	Причины плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры.	2	-	-
9.	Основные понятия об этикете. Этические принципы деловых коммуникаций.	2	-	-
10.	Итоговое занятие по разделу 2	2	-	-
Всего		20	-	-

4.5. Перечень тем лабораторных работ.

Лабораторные работы не предусмотрены.

4.6. Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

4.6.1. Подготовка к аудиторным занятиям

Материалы лекций являются основой для изучения теоретической части дисциплины и подготовки студента к практическим занятиям.

При подготовке к аудиторным занятиям студент должен:

- изучить рекомендуемую литературу;
- просмотреть самостоятельно дополнительную литературу по изучаемой теме.

Основной целью практических занятий является изучение отдельных наиболее сложных и интересных вопросов в рамках темы, а также контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения студентами самостоятельной работы.

4.6.2. Перечень тем курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

4.6.3. Перечень тем рефератов, расчетно-графических работ

Расчетно-графические работы не предусмотрены

№ п/п	Темы рефератов
1	Речевое общение как способ деловой коммуникации
2	Речевая культура
3	Невербальные элементы деловой коммуникации
4	Социокультурные аспекты невербальной коммуникации

5	Понятие и структура личности, концепции личности
6	Коммуникативная личность
7	Социальная и гендерная специфика коммуникативного поведения
8	Учет национальных особенностей личности
10	Психологическая составляющая деловых коммуникаций
11	Психологические приемы влияния на партнера
12	Психологическое воздействие
13	Защита от манипуляций
14	Организационные коммуникации
15	Межличностные коммуникации
16	Споры, конфликты, стрессы и их определение
17	Этикет и этика деловых коммуникаций в офисе
18	Правила представлений и приветствий
19	Визитные карточки
20	Особенности делового дресс-кода
21	Деловые и торжественные приемы. Застольный этикет
22	Деловой разговор по телефону
23	Факсимильная связь
24	Деловая переписка по электронной почте
25	Интернет как новое средство коммуникации
26	Деловая беседа и дискуссия
27	Деловые совещания и собрания
28	Публичные выступления
29	Деловое общение при обслуживании клиентов
30	Организация и подготовка деловых переговоров
31	Техники, тактики и методы ведения деловых переговоров
32	Способы взаимодействия в деловых переговорах
33	Национальные стили ведения переговоров
34	Деловое письмо
35	Резюме
36	Документирование управленческой деятельности
37	Общие правила оформления документов
38	Социальный аспект деловых коммуникаций
39	Виды коммуникативного воздействия
40	Основы общения делового человека со СМИ

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

№	Тема самостоятельной работы	Учебно-	Объем, ч
---	-----------------------------	---------	----------

п/п		методическое обеспечение	форма обучения		
			очная	заочная	очно- заочная
Раздел 1. Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении.			42	-	-
1.	1. Предмет и базовые аспекты теории коммуникации. 2. Особенности, виды коммуникаций , их роль в жизни человека. 3. Формы речевой коммуникации. 4. Средства невербальной коммуникации. 5. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.	Основы теории коммуникации ИНФРА-М, 2018, Коммуникации в сфере ветеринарии СПБ.: Лань, 2022, Социальные коммуникации М.: Юрайт, 2022	42	-	-
Раздел 2. Личность как субъект деловых коммуникаций.			26	-	-
2.	1. Конфликты в группах. 2. Причины плохой коммуникации. 3. Защитные механизмы в деловой коммуникации. 4. Принципы и правила бесконфликтного общения.	Основы теории коммуникации ИНФРА-М, 2018, Коммуникации в сфере ветеринарии СПБ.: Лань, 2022, Социальные коммуникации М.: Юрайт, 2022	26	-	-
Всего			68	-	-

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Полное описание фонда оценочных средств текущей и промежуточной аттестации обучающихся с перечнем компетенций, описанием показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы представлены в фонде оценочных средств по данной дисциплине в приложении 3 данной рабочей программы дисциплины.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

№ п/п	Автор, название, место издания, изд-во, год издания, количество страниц	Кол-во экз. в библ.
-------	---	---------------------

1.	Никитин, И. Н. Коммуникации в сфере ветеринарии : учебное пособие / И. Н. Никитин, Е. Н. Трофимова, А. И. Ключникова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 156 с. — ISBN 978-5-8114-3085-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/213104 (дата обращения: 13.05.2024). — Режим доступа: для автор из. пользователей	-
2.	Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации / Р. Р. Байтасов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-507-47988-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/362888 (дата обращения: 13.05.2024). — Режим доступа: для автор из пользователей.	-
3.	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235 (дата обращения: 13.05.2024)	-
4.	Науменко, Е. А. Деловые коммуникации : хрестоматия / Е. А. Науменко. — Тюмень : ТюмГУ, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-400-01202-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/110128 (дата обращения: 13.05.2024). — Режим доступа: для автор из пользователей.	-

6.1.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор, название, место издания, изд-во, год издания, количество страниц
1.	Донец Л.И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Лиходедова Т.В. – Донецк: ДонНУЭТ, 2016.- 236с. (дата обращения: 13.05.2024)
2.	Адамьянец Т.З. Социальные коммуникации: учебник для вызов – 2 издание М.: Юрайт 2022. – 200 с. (дата обращения: 13.05.2024)
3.	Никитин, И. Н. Коммуникации в сфере ветеринарии : учебное пособие2 издание / И. Н. Никитин, Е. Н. Трофимова, А. И. Ключникова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 156 с.(дата обращения: 13.05.2024)
4.	Григорян Е.С. Маркетинговая коммуникация: учебник М.: ИНФРА-М 2021- 294с. (дата обращения: 13.05.2024)
5.	Куликова Л.В. Коммуникация. Стилъ. Интеркультура. Прагмалингвистическая и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению.: учебное пособие / М.:ИНФРА –М; Красноярск: Сибирский федеральный университет 2022- 268с. (дата обращения: 13.05.2024)

6.1.3. Периодические издания

№ п/п	Наименование издания	Издательство	Годы издания
1.	ООО"Деловые коммуникации" [Электронный ресурс].	Режим доступа: eLIBRARY.RU - Журналы издательства ООО "Деловые коммуникации"	

6.1.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

№ п/п	Автор, название, место издания, изд-во, год издания, количество страниц
1.	Шарандак В.И., Пищугина Н.А., Хащина А.Ю. Деловые коммуникации - краткий курс лекций /- Луганск: ЛГАУ, 2024. – 72 с.

6.2. Перечень ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Название интернет-ресурса, адрес и режим доступа
1.	Всероссийский институт научной и технической информации [Электронный ресурс]. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp (дата обращения: 13.05.2024).
2.	Научная электронная библиотека. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www2.viniti.ru (дата обращения: 13.05.2024).
3.	Российская государственная библиотека URL: http:// www.rsl.ru
4.	Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru/

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

Не предусмотрены

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

6.3.1. Компьютерные обучающие и контролирующие программы

№ п/п	Вид учебного занятия	Наименование программного обеспечения	Функция программного обеспечения		
			контроль	моделирующая	обучающая
1.	Лекционные, практические	Система дистанционного обучения Moodle	+	+	+

6.3.2. Аудио- и видеопособия.

Не предусмотрены

6.3.3. Компьютерные презентации учебных курсов

Компьютерные презентации учебных курсов не предусмотрены

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

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения занятий	Перечень основного оборудования, приборов и материалов
-------	---	--

1.	В-106 – учебная аудитория для проведения лекционных и лабораторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы	Доска для техн. показов – 1 шт., портреты – 4 шт., аудиторный стол со скамьей – 9 шт., стулья – 9 шт., стол аудиторный – 4 шт., демонстрационные материалы, стенды, учебно-методические материалы
----	--	---

8. Междисциплинарные связи

Протокол

согласования рабочей программы с другими дисциплинами

Наименование дисциплины, с которой проводилось согласование	Кафедра, с которой проводилось согласование	Предложения об изменениях в рабочей программе. Заключение об итогах согласования
Введение в профессиональную деятельность	Анатомии и ветеринарного акушерства	Согласовано

Приложение 1

Лист изменений рабочей программы

[illegible]

Приложение 2

Лист периодических проверок рабочей программы

[illegible]

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине (модулю) Деловые коммуникации

По специальности: 36.05.01 Ветеринария

Направленность (профиль): Диагностика болезней животных

Уровень профессионального образования: специалитет

Год начала подготовки: 2024

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ ДИСЦИПЛИНОЙ, И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила закономерности личной и деловой устной письменной коммуникации	Знать: коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации. Уметь: применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной, письменной деловой коммуникации в ходе выполнения заданий, решения ситуационных задач. Иметь навыки: навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.
		УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	Знать: основные характеристики, технологии, методы, способы деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации. Уметь: грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения. Иметь навыки: навыками применения технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.
		УК-4.5 Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в	Знать: особенности межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении. Уметь: учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной точки зрения.

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
		межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	Иметь навыки: методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, СООТНЕСЕННЫХ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код контро-лируемо-й компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: коммуникативный этический аспекты устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной коммуникации, особенности деловой коммуникации.	Раздел 1. Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении	Тесты закрытого типа	Зачет
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной, письменной деловой коммуникации в ходе выполнения заданий, решения ситуационных задач	Раздел 1. Основы деловой коммуникации. Формы деловой коммуникации.	Тесты открытого типа (вопросы для опроса)	Зачет
			Третий этап (высокий уровень)	Иметь навыки: навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.	Раздел 1. Личность как субъект деловых коммуникаций. Психологические особенности	Практические задания	Зачет

Код контро-	Формулировка контролируемой	Индикаторы достижения	Этап (уровень) освоения	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или)	Наименование оценочного средства	
					деловых коммуникаций.		
		УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: основные характеристики, технологии, методы, способы деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации.	Раздел 1. Формы деловой коммуникации. Устная речевая и письменная коммуникация.	Тесты закрытого типа	Зачет
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.	Раздел 1. Формы деловой коммуникации. Вербальные средства деловой коммуникации.	Тесты открытого типа (вопросы для опроса)	Зачет
			Третий этап (высокий уровень)	Иметь навыки: навыками применения технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.	Раздел 2. Личность как субъект деловых коммуникаций. Психологические особенности деловых коммуникаций. Субъекты коммуникации.	Практические задания	Зачет
		УК-4.5	Первый этап (пороговый)	Знать: особенности делового межличностного	Раздел 1. Формы	Тесты закрытого	Зачет

Код контро-	Формулировка контролируемой	Индикаторы достижения	Этап (уровень) освоения	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или)	Наименование оценочного средства	
		Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	уровень)	общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении.	деловой коммуникации. Устная речевая и письменная коммуникация Раздел 2. Психологические особенности деловых коммуникаций. Этикет и культура деловой коммуникации	типа	
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной точки зрения.	Раздел 2. Личность как субъект деловых коммуникаций	Тесты открытого типа (вопросы для опроса)	Зачет
			Третий этап (высокий уровень)	Иметь навыки: методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.	Раздел 2. Личность как субъект деловых коммуникаций Этикет и культура деловой коммуникации	Практические задания	Зачет

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЯ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая измерить уровень знаний.	Тестовые задания	В тесте выполнено 90-100% заданий	Оценка «Отлично» (5)
				В тесте выполнено более 75-89% заданий	Оценка «Хорошо» (4)
				В тесте выполнено 60-74% заданий	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				В тесте выполнено менее 60% заданий	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
				Большая часть определений не представлена, либо представлена с грубыми ошибками.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
2.	Опрос	Форма работы, которая позволяет оценить кругозор, умение логически построить ответ, умение продемонстрировать монологическую речь и иные коммуникативные навыки. Устный опрос обладает большими возможностями воспитательного воздействия, создавая условия для неформального общения.	Вопросы к опросу	Продemonстрированы предполагаемые ответы; правильно использован алгоритм обоснований во время рассуждений; есть логика рассуждений.	Оценка «Отлично» (5)
				Продemonстрированы предполагаемые ответы; есть логика рассуждений, но неточно использован алгоритм обоснований во время рассуждений и не все ответы полные.	Оценка «Хорошо» (4)
				Продemonстрированы предполагаемые ответы, но неправильно использован алгоритм обоснований во время рассуждений; отсутствует логика рассуждений; ответы не полные.	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				Ответы не представлены.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
3.	Практические задания	Направлено на овладение методами и методиками изучаемой дисциплины. Для решения предлагается решить конкретное задание (ситуацию) без применения математических	Практические задания	Продemonстрировано свободное владение профессионально-понятийным аппаратом, владение методами и методиками дисциплины. Показаны способности самостоятельного мышления, творческой активности. Задание выполнено в полном	Оценка «Отлично» (5)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
		расчетов.		объеме.	
				Продemonстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом, при применении методов и методик дисциплины незначительные неточности, показаны способности самостоятельного мышления, творческой активности. Задание выполнено в полном объеме, но с некоторыми неточностями.	Оценка «Хорошо» (4)
				Продemonстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом на низком уровне; допускаются ошибки при применении методов и методик дисциплины. Задание выполнено не полностью.	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				Не продемонстрировано владение профессионально-понятийным аппаратом, методами и методиками дисциплины. Задание не выполнено.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
4.	Реферат	Продукт самостоятельной работы, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, а также авторский взгляд на нее.	Темы рефератов	Показано знание теории вопроса, понятийно-терминологического аппарата дисциплины; умение анализировать проблему, содержательно и стилистически грамотно излагать суть вопроса; глубоко понимать материал; владение аналитическим способом изложения вопроса, научных идей; навыками аргументации и анализа фактов, событий, явлений, процессов. Выставляется обучающемуся, полно, подробно и грамотно ответившему на вопросы билета и вопросы экзаменатора.	Оценка «Отлично» (5)
				Показано знание основных теоретических положений вопроса; умение анализировать явления, факты, действия в рамках вопроса; содержательно	Оценка «Хорошо» (4)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
				и стилистически грамотно излагать суть вопроса, но имеет место недостаточная полнота ответов по излагаемому вопросу. Пр продемонстрировано владение аналитическим способом изложения вопроса и навыками аргументации. Выставляется обучающемуся, полностью ответившему на вопросы билета и вопросы экзаменатора, но допустившему при ответах незначительные ошибки, указывающие на наличие несистемности и пробелов в знаниях.	
				Показано знание теории вопроса фрагментарно (неполнота изложения информации; оперирование понятиями на бытовом уровне); умение выделить главное, сформулировать выводы, показать связь в построении ответа не продемонстрировано. Владение аналитическим способом изложения вопроса и владение навыками аргументации не продемонстрировано. Обучающийся допустил существенные ошибки при ответах на вопросы билетов и вопросы экзаменатора.	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				Знание понятийного аппарата, теории вопроса, не продемонстрировано; умение анализировать учебный материал не продемонстрировано; владение аналитическим способом изложения вопроса и владение навыками аргументации не продемонстрировано. Обучающийся не ответил на один или два вопроса билета и дополнительные вопросы экзаменатора.	Оценка «Неудовлетворительно» (2)
5.	Зачет	Контрольное мероприятие, которое проводится по окончании изучения дисциплины.	Вопросы к зачету	Показано знание теории вопроса, понятийно-терминологического аппарата дисциплины; умение анализировать проблему, содержательно и стилистически грамотно излагать суть вопроса; глубоко понимать материал; владение	Оценка «Отлично» (5)

№ п/ п	Наимено вание оценочно го средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представлен ие оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
				аналитическим способом изложения вопроса, научных идей; навыками аргументации и анализа фактов, событий, явлений, процессов. Выставляется обучающемуся, полно, подробно и грамотно ответившему на вопросы билета и вопросы экзаменатора.	
				Показано знание основных теоретических положений вопроса; умение анализировать явления, факты, действия в рамках вопроса; содержательно и стилистически грамотно излагать суть вопроса, но имеет место недостаточная полнота ответов по излагаемому вопросу. Продemonстрировано владение аналитическим способом изложения вопроса и навыками аргументации. Выставляется обучающемуся, полностью ответившему на вопросы билета и вопросы экзаменатора, но допустившему при ответах незначительные ошибки, указывающие на наличие несистемности и пробелов в знаниях.	Оценка «Хорошо» (4)
				Показано знание теории вопроса фрагментарно (неполнота изложения информации; оперирование понятиями на бытовом уровне); умение выделить главное, сформулировать выводы, показать связь в построении ответа не продемонстрировано. Владение аналитическим способом изложения вопроса и владение навыками аргументации не продемонстрировано. Обучающийся допустил существенные ошибки при ответах на вопросы билетов и вопросы экзаменатора.	Оценка «Удовлетворительно» (3)
				Знание понятийного аппарата, теории вопроса, не продемонстрировано; умение анализировать учебный материал не продемонстрировано; владение аналитическим способом изложения вопроса и владение	Оценка «Неудовлетворительно» (2)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии оценивания	Шкала оценивания
				навыками аргументации не продемонстрировано. Обучающийся не ответил на один или два вопроса билета и дополнительные вопросы экзаменатора.	

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

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «знать»: коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации.

Тестовые задания закрытого типа

1. Функция речи, которая связана с передачей знаний, отношений, желаний и чувств ... (выберите один вариант ответа)

- а) сигнификативная функция
- б) функция общения
- в) регулятивная функция
- г) функция коммуникации

2. Правильность речи предполагает ... (выберите один вариант ответа)

- а) отсутствие в ней лишних слов
- б) правильное и уместное употребление многозначных слов
- в) соблюдение норм русского литературного языка
- г) умение ясно и четко мыслить

3. К вербальным средствам общения относятся ... (выберите один вариант ответа)

- а) устная речь
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь
- г) интонации голоса
- д) грамотность

4. Какой из нижеперечисленных элементов не является частью невербальной коммуникации ... (выберите один вариант ответа)

а) письменные сообщения

б) позы

в) мимика

г) жесты

5. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком ... (выберите один вариант ответа)

а) интимная

б) личная

в) социальная

г) публичная

Ключи

1.	г
2.	в
3.	в
4.	а
5.	в

6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите вид дистанции при коммуникации с общепринятой нормой:

Вид дистанции	Норма
1. Интимная	а) 50-120 см
2. Персональная (личная)	б) 120-350 см
3. Социальная	в) свыше 350 см
4. Публичная (общественная)	г) до 50 см
	д) 50-100 см

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами

1	2	3	4
г	а	б	в

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»: применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной, письменной деловой коммуникации в ходе выполнения заданий, решения ситуационных задач.

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

Вопросы для опроса:

1. Форма речи, состоящая из обмена высказываниями-репликами, характеризующаяся ситуативностью (зависимостью от обстановки разговора) это ...
2. Форма речи, образуемая в результате активной речевой деятельности, рассчитанная на пассивное и опосредованное восприятие и практически не связанная с речью собеседника ни в содержательном, ни в структурном отношении это...

3. Процесс двухстороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию это ...
4. Задача ... коммуникации — добиться того, чтобы в сознании слушателя возникла та информация, которую выражал говорящий.
5. ... всякое столкновение мнений, разных точек зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Ключи

1.	Диалог
2.	Монолог
3.	Вербальная коммуникация
4.	Устноречевой
5.	Спор

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «иметь навыки»: навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.

Практические задания:

1. Дополните. Процесс обмена информацией между отправителем и получателем при помощи вербальных и не вербальных средств по различным коммуникативным каналам представляет собой _____.
2. По данным исследования американских ученых, полное сообщение усваивается человеком через мимику и жесты на 55%, через интонацию на 38%, через слова на 7%. Нельзя игнорировать и речь, умение грамотно пользоваться речью – очень важное качество делового человека. Как Вы думаете с помощью, каких средств осуществляется процесс деловой коммуникации?
3. Исследователи установили, что активный словарный запас современного человека составляет 7-9 тысяч разных слов. Например: Корнеги утверждает, что средний человек обходится 2 тысячами слов. Пушкин употреблял более 21 тысячи слов, Гоголь около 10 тысячи слов. Необходимо пополнять свой словарный запас, использовать различные прилагательные, исходя из этого какой должна быть грамотная речь?
4. Назовите документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании обычно требуемую для рассмотрения кандидатуры человека для найма на работу.
5. Назовите стилистические приемы.

Ключи

1.	Коммуникативный процесс.
2.	С помощью вербальных или речевых и невербальных – не речевых средств.
3.	Грамотная речь должна быть богатой и разнообразной.
4.	Резюме.
5.	Диктант, изложение, конспект, реферат и т.д.

УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции знать: основные характеристики, технологии, методы, способы деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации.

Тестовые задания закрытого типа

1. Невербальными средствами общения являются ... (выберите два варианта ответа)

- а) взгляд
- б) телефон
- в) походка
- г) электронная почта

2. На сколько процентов по данным американских психологов профессиональный успех человека зависит от умения общаться и договариваться с другими людьми ... (выберите один варианта ответа)

- а). 20%
- б). 40%
- в). 60%
- г). 80%

3. Какое общение предполагает беседы на определенный круг общих и малосодержательных тем ... (выберите один варианта ответа)

- а) межличностное общение
- б) светское общение
- в) ритуальное общение
- г) деловое общение

4. Движение мышц лица, отражающее внутренне эмоциональное состояние, способное предоставить информацию о том, что переживает человек ... (выберите один варианта ответа)

- а) мимика
- б) кинесика
- в) пантомимика
- г) такесика

5. Персональная (личная) дистанция в процессе общения ... (выберите один варианта ответа)

- а) 120-350 см
- б) 15-50 см
- в) 50-120 см
- г) свыше 350 см

Ключи

1.	а, в
2.	г
3.	б
4.	а
5.	в

6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Укажите соответствие между видами документов и их определением:

Вид документа	Определение
1. Тезис	а) Письменный пересказ прочитанного текста .

2. Изложение	б) Краткая формулировка какого-либо утверждения, доказательства.
3. Реферат	в) Краткий доклад или презентация по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников.
4. Письмо	г) вид письменной работы, представляющий собой изложение своих мыслей по заданной теме.
5. Сочинение	д) Система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию.
	е) Документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи.

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами

1	2	3	4	5
б	а	в	д	г

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»:грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

1. Координированные движения мышц лица, отражающее стояние, чувства, эмоции это ...
2. К внутренним помехам слушания относится...
3. Назовите зоны в деловой коммуникации.
4. Как называется наука о правилах соблюдения расстояния между общающимися людьми
5. Назовите коммуникативную сторону общения.

Ключи

1.	Мимика
2.	Привычка размышлять о чем-то еще во время беседы.
3.	Интимная, персональная, социальная, публичная
4.	Проксемика
5.	Обмен информацией между людьми

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «иметь навыки»: навыками применения технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.

Практические задания:

1. Что должен сделать руководитель в конце делового совещания?

2. Назовите метод аргументирования представляющий собой прямое обращение к собеседнику?
3. Если Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Назовите причину такого поведения?
4. Вы хотите найти разумное решение в конфликте с «равным по весу» партнером, но сильно ограничены во времени. Назовите самую эффективную стратегию в этом случае?
5. Назовите персональную дистанцию в процессе общения.

Ключи

1.	Четко сформулировать решения, принятие в ходе коллективного обсуждения.
2.	Фундаментальный метод
3.	Неуверенность в себе
4.	Компромисс.
5.	50-120см.

УК-4.5 Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения

Первый этап (пороговой уровень) – показывает сформированность показателя компетенции знать:особенности межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении.

Тестовые задания закрытого типа

1. Употребление "золотых слов" относится к примеру ... (выберите один варианта ответа)
 - а) имя собственное
 - б) зеркало отношений
 - в) комплименты
 - г) терпеливый слушатель
2. Чего не следует делать во время слушания ... (выберите один варианта ответа)
 - а) стараться выразить понимание
 - б) придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику
 - в) стараться понять не только смысл слов, но и чувства собеседника
 - г) притворяться слушающим
3. Как следует начать разговор по телефону ... (выберите один варианта ответа)
 - а) коротко и чётко сказать «да, слушаю»
 - б) представиться и назвать своё учреждение
 - в) дожидаться, когда заговорят первыми
 - г) поинтересоваться кто звонит
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью ... (выберите один вариант ответа)
 - а) жестов
 - б) информационных технологий
 - в) определенного темпа речи
 - г) похлопываний по плечу
 - д) устной речи
5. Российская этическая традиция ориентируется в деловом общении на ... (выберите один варианта ответа)

- а) справедливость и взаимопомощь
- б) солидарность и взаимопомощь
- в) справедливость и солидарность
- г) взаимовыгода и поддержка

Ключи

1.	в
2.	г
3.	б
4.	д
5.	б

6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между невербальными средствами общения и их характеристиками.

Невербальные средства общения	Их характеристики
1. Кенесика	а) Средство невербального общения, заключающееся в использовании рукопожатий, похлопывание по плечу
2. Проксемика	б) Совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения (за исключение движений речевого аппарата)
3. Ольфакторные средства	в) Способы структурирования пространства в человеческом межперсональном общении; положение корпуса общающихся индивидов по отношению друг к другу
4. Визуальный контакт	г) Приятные и неприятные запахи окружающей среды, в которой происходит общение, естественный и искусственный запахи человека, включенного в процесс общения.
5. Пара- и экстралингвистические	д) Индивидуальные особенности произношения – речевые паузы, вздохи, плач, смех, заикание
	е) Контакт глазами - размер зрачков, направление и продолжительность взгляда

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами

1	2	3	4	5
б	в	г	е	д

Второй этап (продвинутый уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «уметь»:учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной точки зрения

Задания открытого типа (вопросы для опроса):

Вопросы для опроса:

1. Устный и письменный способ выражения нацией мыслей и общения.
2. Как называется способ наиболее эффективной подачи аргументов, формы реакции на контраргументы противника, приемы и методы достижения стратегической цели аргументации.
3. Назовите способы подтверждения собственной правоты
4. ... это - всякое столкновение мнений, разных точек зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.
5. Как называется конфликт, если сотрудник вызывает у руководителя личную неприязнь.

Ключи

1.	Национальный язык.
2.	Тактика аргументации.
3.	Убеждение, доказательство.
4.	Спор.
5.	Эмоциональный.

Третий этап (высокий уровень) – показывает сформированность показателя компетенции «иметь навыки»: методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.

Практические задания:

1. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?
2. Как Вы считаете, входит ли в предметную область дисциплины «деловое общение» изучение невербальной коммуникации деловых партнеров?
3. В целостном процессе делового общения можно ли разделить в реальности такие его стороны как: восприятие, коммуникация, взаимодействия?
4. Человек сидит на скамейке в парке. Другой человек садится на ту же скамейку, не заговаривая с первым. Происходит ли коммуникация?
5. Является ли деструктивным конфликт, в котором отношения партнеров отягощены длительной личной неприязнью.

Ключи

1.	Произносить не более одного – двух предложений подряд
2.	Да
3.	Нет
4.	Да, происходит.
5.	Д, является.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме устного опроса.

Вопросы для опроса

Теоретические вопросы

1. Коммуникация: определение, функции, виды.
2. Особенности, виды деловых коммуникаций, их роль в жизни человека.
3. «Деловые коммуникации» методы, задачи.
4. Дайте определения понятию диалог.
5. Дайте определения понятию монолог.

6. Спор как разновидность речевой коммуникации.
7. Сравнение вербальной и невербальной коммуникации.
8. Дайте определения понятию мимика и взгляд.
9. Жесты как невербальная коммуникация.
10. Средства невербальной коммуникации.
11. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
12. Деловые переговоры и дискуссии.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Особенности письменной деловой речи.
15. Общие правила оформления документов.
16. Виды устноречевой коммуникации.
17. Понятие письменноречевой коммуникации.
18. Конфликты в деловых коммуникациях.
19. Принципы и правила бесконфликтного общения .
20. Причины плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры.
21. Основные понятия об этикете. Этические принципы деловых коммуникаций.
22. Культура коммуникативного поведения и этические нормы общения.
23. Имидж делового человека.
24. Специфика коммуникативного поведения в разных национальных культурах

Промежуточная аттестация проводится в форме написания рефератов

Темы рефератов:

1. Речевое общение как способ деловой коммуникации.
2. Речевая культура.
3. Невербальные элементы деловой коммуникации.
4. Социокультурные аспекты невербальной деловой коммуникации.
5. Понятие и структура личности, концепции личности.
6. Коммуникативная личность.
7. Социальная и гендерная специфика коммуникативного поведения.
8. Учет национальных особенностей личности.
9. Психологическая составляющая деловых коммуникаций
10. Психологические приемы влияния на партнера.
11. Психологическое воздействие.
12. Защита от манипуляций.
13. Организационные коммуникации.
14. Межличностные коммуникации.
15. Споры, конфликты, стрессы и их определение.
16. Этикет и этика деловых коммуникаций в офисе.
17. Правила представлений и приветствий.
18. Визитные карточки.
19. Особенности делового дресс-кода.
20. Деловые и торжественные приемы. Застольный этикет.
21. Деловой разговор по телефону.
22. Факсимильная связь.
23. Деловая переписка по электронной почте.

24. Интернет как новое средство коммуникации.
25. Деловая беседа и дискуссия.
26. Деловые совещания и собрания.
27. Публичные выступления.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов.
29. Организация и подготовка деловых переговоров.
30. Техники, тактики и методы ведения деловых переговоров.
31. Способы взаимодействия в деловых переговорах.
32. Национальные стили ведения переговоров.
33. Деловое письмо.
34. Резюме.
35. Документирование управленческой деятельности.

Промежуточная аттестация проводится в форме устного зачета.

Вопросы для зачета

Вопросы для зачета

1. Деловая коммуникация, ее компоненты и этапы коммуникационного процесса.
2. Многообразие форм коммуникации.
3. Основные составляющие первого впечатления.
4. Официальное представление. Нюансы и подводные камни и способы их обойти.
5. Правила составления, использования и представления визитных карточек.
6. Невербальные средства в деловой коммуникации.
7. Национальные особенности невербального общения.
8. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
9. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
10. Каковы основные жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении?
11. Коммуникативные, социальные и психологические роли.
12. Понятие и структура личности.
13. Психологическая составляющая деловых коммуникаций.
14. Вербальные средства деловых коммуникаций.
15. Речь как средство утверждения социального статуса.
16. Споры, конфликты, стрессы и их преодоление.
17. Этикет и этика деловых коммуникаций в офисе.
18. Что вы знаете о правилах общения с коллегами с ограниченными физическими возможностями.
19. Сущность и особенности «рабочей группы» (коллектива).
20. Причины неэффективной работы коллектива.
21. Этика делового общения по горизонтали.
22. Этика делового общения по вертикали.
23. Особенности и правила современного протокола организации.
24. Офис как часть маркетинговой стратегии фирмы.

25. Правила ведения делового телефонного разговора, когда Вам звонят.
26. Правила ведения делового телефонного разговора, когда Вы звоните.
27. Приемы рационализации телефонного общения.
28. Основные правила ведения деловой переписки по электронной почте.
29. В чем специфика факсимильной связи?
30. Особенности и составление организационно-распорядительной документации.
31. Основные принципы письменных деловых коммуникаций.
32. Деловые письма и правила их составления.
33. Азы составления профессионального резюме.
34. Правила оформления коммерческих контрактов.
35. Основы составления рекламного текста.
36. Правила организации и проведения деловых совещаний?
37. Принципы поведения на переговорах. Качества необходимые переговорщику.
38. Способы взаимодействия в переговорах.
39. Тактики, применяемые при проведении деловых переговоров.
40. Национальные стили ведения деловых переговоров.
41. Что представляет собой пресс-конференция и ее структура?
42. Правила выбора делового костюма и его альтернативы.
43. Аксессуары мужского и женского делового костюма.
44. Дресс-код на различных приемах.
45. Роль трапезного этикета в решении профессиональных проблем.
46. Основные правила делового этикета за столом.
47. Виды и правила проведения официальных приемов.
48. Каков порядок размещения гостей на официальной трапезе?
49. Каков порядок размещения и использования предметов сервировки стола в трапезном этикете?
50. Каковы особенности делового обеда?
51. Каковы особенности делового ужина?
52. Каковы особенности приема «шведский стол»
53. Каковы особенности делового обеда?
54. Каковы особенности гастрономического этикета?
55. Социокультурные особенности деловых коммуникаций.
56. Этикет деловых подарков.
57. Бизнес-этикет – инструмент построения карьеры.
58. Роль коммуникаций в деловых отношениях

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Текущий контроль

Текущий контроль работы обучающихся осуществляется в процессе проведения практических занятий на протяжении семестра путем оценки устных ответов, написанием рефератов. Если обучающийся не выполнил ни одного задания, а также не проявил активности на занятиях, то его работа в течение семестра оценивается как неудовлетворительная.

Опрос как средство текущего контроля проводится в форме устных ответов на вопросы. Студент отвечает на поставленный вопрос сразу, время на подготовку к ответу не предоставляется.

Практические задания как средство текущего контроля проводятся в устной форме. Студент отвечает на поставленный вопрос сразу, время на подготовку к ответу не предоставляется.

Реферат

Тема реферата определяется преподавателем совместно со студентом. Требования к написанию реферата изложены в методических указаниях по выполнению реферата.

Промежуточная аттестация

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель на свое усмотрение задает студенту 5 вопросов. На подготовку к ответу студенту предоставляется 20 минут.