Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Акчурин Сергей Васильевич
Должность: Заместитель директора института зоотехнии и биологии
Дата подписания: 23.10.2026 15:04:15
Уникальный программный ключ:
7abcc100773ae7c9cceb4a7a083ff3fbbf160d2a

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ – МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»**
**(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)**

Институт экономики и управления АПК
Кафедра связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. директора
Института зоотехнии и биологии
д.ветеринар.н., доц. С.В. Акчурин
«____» _____ 2023 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
# Б1.О.14 «Теория и практика деловой коммуникации»

для подготовки бакалавров
ФГОС ВО

Направление: 06.03.01 «Биология»
Направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение»

Курс 1
Семестр 2

Форма обучения очная

Год начала подготовки 2023

Москва, 2023

Синицына М.В., к.филол. наук, преподаватель кафедры связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма

«28» августа 2023 г.

Рецензент:
Зайцев А.А., к.филол.н., доцент, и.о. заведующего кафедрой иностранных и русского языков

«28» августа 2023 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, профессиональных стандартов и учебного плана по направлению подготовки: 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение».

Программа обсуждена на заседании кафедры связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма
протокол № _1_ от «_28__» __августа_____ 2023 г.
И. о. заведующего кафедрой
Гнездилова Е.В., к.филол.н., доцент

«_28__» ____августа____ 2023 г.

**Согласовано:**
Председатель учебно-методической комиссии
Института зоотехнии и биологии
Маннапов А.Г., д.б.н., профессор.

«5» 09 2023 г.

Заведующий выпускающей кафедрой зоологии
Кидов А.А., д.б.н., доцент

Заведующий отделом комплектования ЦНБ Сидорова Л.А.

**Содержание**

**Аннотация рабочей программы учебной дисциплины…….….....**Ошибка! Закладка не определена.
**1. Цели освоения дисциплины……....……..5**
**2. Место дисциплины в учебном процессе…..…….....5**
**3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……..6**
**4. Структура и содержание дисциплины……**Ошибка! Закладка не определена.
4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам…**Ошибка! Закладка не определена.**
4.2 Содержание дисциплины ……...**Ошибка! Закладка не определена.**
4.3 Лекции /практические занятия ……..…**Ошибка! Закладка не определена.**
4.4 Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины……..…18
**5. Образовательные технологии……...20**
**6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины……...20**
6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности……...……20
6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания …….……...……30
**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…...31**
7.1 Основная литература……..….**Ошибка! Закладка не определена.**
7.2 Дополнительная литература……..….**Ошибка! Закладка не определена.**
7.3 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям.....**Ошибка! Закладка не определена.**
**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)……**Ошибка! Закладка не определена.
**9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...41**
**10. Методические рекомендации студентам по освоению дисциплины…...**Ошибка! Закладка не определена.
**11. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по**

**дисциплине……..**Ошибка! Закладка не определена.

**Аннотация**
**рабочей программы учебной дисциплины**
**Б1.О.14 «Теория и практика деловой коммуникации»**
**для подготовки бакалавров по направлению 06.03.01 «Биология»,**
**направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение»**

**Цель освоения дисциплины** «Деловые коммуникации» является: развитие способностей личности к свободному, продуктивному общению; приобретение способности использования диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; понимание основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций, применение методов командного взаимодействия средствами социально-психологических наук; развитие способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия с учётом основных аспектов культуры речи; обеспечение возможностей речевого творчества, развитие умения аргументировано и взвешенно строить свою речь, в интересах повышения профессиональной и коммуникативной компетентности бакалавров; развитие способностей осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, в том числе, в электронном пространстве (с учётом норм цифрового этикета); развитие умений вести делопроизводство и документооборот; научить выбирать речевую стратегию в зависимости от целей и задач делового общения (с учётом функциональных стилей русского литературного языка); сформировать осознанное отношение к своей речи, способствуя личностной потребности в ее совершенствовании. Применительно к подготовке бакалавров в ходе обучения основное внимание уделяется проблемам, которые возникают в практике коммуникации в профессиональной сфере.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина включена в обязательную часть учебного плана по направлению подготовки 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение».

**Требования к результатам освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции (индикаторы): УК-1.4; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-4.4.

**Краткое содержание дисциплины:** Коммуникация и общение. Вариативность коммуникативных процессов. Специфика деловой, научной, педагогической коммуникации. Коммуникативные качества речи.

Виды общения: вербальное и невербальное общение в профессиональной сфере. Понятие «вербальные средства общения». Невербальные средства общения, их особенности и значение в деловом общении.

Говорение и слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания. Виды слушания.

Понятие этики: общечеловеческий и профессиональный подход. Профессиональная этика в деловой среде. Понятие корпоративной этики, кодекс этических требований компаний. Деловой этикет: понятие, основные принципы.

Особенности делового общения в международной сфере. Понятие «национальный стиль поведения».

Деловое общение как коммуникация. Устные виды делового общения.

Язык и стиль деловых документов.

Общение в кризисных ситуациях. Кризисы и пути их разрешения. Управление конфликтами в деловом общении.

Деловое общение в профессиональной сфере. Полемический диалог в деловом общении. Правила ведения спора. Этика спора. «Уловки спорщиков» и правила их обнаружения.

**Общая трудоемкость дисциплины** составляет 2 зачётные единицы (72 часов).

**Промежуточный контроль:** зачёт.

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Теория и практика деловой коммуникации» является: развитие способностей личности к свободному, продуктивному общению; приобретение способности использования диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; понимание основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций, применение методов командного взаимодействия средствами социально-психологических наук; развитие способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия с учётом основных аспектов культуры речи; обеспечение возможностей речевого творчества, развитие умения аргументировано и взвешенно строить свою речь, в интересах повышения профессиональной и коммуникативной компетентности бакалавров; развитие способностей осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, в том числе, в электронном пространстве (с учётом норм цифрового этикета); развитие умений вести делопроизводство и документооборот; научить выбирать речевую стратегию в зависимости от целей и задач делового общения (с учётом функциональных стилей русского литературного языка); сформировать осознанное отношение к своей речи, способствуя личностной потребности в ее совершенствовании. Применительно к подготовке бакалавров в ходе обучения основное внимание уделяется проблемам, которые возникают в практике коммуникации в профессиональной сфере.

## 2. Место дисциплины в учебном процессе

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина включена в обязательную часть учебного плана по направлению подготовки 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение».

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине Б1.О.14 «Теория и практика деловой коммуникации», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных и общепрофессиональных компетенций, представленных в таблице 1.

Контроль знаний студентов проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация студентов – оценка знаний и умений проводится постоянно на практических занятиях с помощью тестовых заданий, контрольных работ, устного опроса, выполнения упражнений, оценки самостоятельной работы студентов, включая доклады (рефераты), а также на контрольной неделе.

Промежуточная аттестация студентов проводится в форме контроля по дисциплине – **зачёта**.

Образовательные результаты освоения дисциплины обучающимся, представлены в таблице 1.

Таблица 1

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.О.14**

**«ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

| № п/п | Код компетенции | Содержание компетенции (или её части) | Индикаторы компетенций | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны: | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | знать | уметь | владеть |
| 1. | УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности | собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности | Применять на практике собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности | Навыками аргументации собственных суждений и оценок. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности |
| 2. | УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в | эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде | Применять на практике эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде | Навыками эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | команде | | | |
| 3. | УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) | особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) | Применять на практике особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) | навыками понимания особенностей поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) |
| 4. | УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в | УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и | результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность | Применять на практике результаты (последствия) личных действий и планиру- | Навыками прогнозирования результатов (последствий) личных действий и |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | команде | планирует последовательность шагов для достижения заданного результата | шагов для достижения заданного результата | ет последовательность шагов для достижения заданного результата | планирует последовательность шагов для достижения заданного результата |
| 5. | УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.4<br>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов<br>работы команды | Основы взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов<br>работы команды | взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов<br>работы команды | навыками взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов<br>работы команд |
| 6. | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)<br>языке(ах) | УК-4.1<br>Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с | принципы построения устного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной коммуникации; нормы цифрового этикета, в том числе использование голоса, текста и эмодзи; правила и формы составления документов в соот- | Строить устную коммуникацию в деловой сфере в соответствии с целями и задачами; использовать формы устных коммуникаций, которые применяются в той или иной сфере, в том числе посредством электронных ресурсов, официальных сайтов | способностями деловой коммуникации в устной и письменной формах (с учётом современных коммуникативных цифровых возможностей - с помощью компьютерных программ Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации по- |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | партнерами | ветствии с нормами того или иного языка, в том числе с применением современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Miro, Kahoot) | | средством Teams, Outlook, Miro, Zoom) |
| 2. | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках | принципы построения письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой письменной коммуникации; нормы цифрового этикета, в том числе использование голоса, текста и эмодзи; правила и формы составления документов в соответствии с нормами того или иного языка, в том числе с применением современных цифровых инструментов (Google Jamboard, | Строить письменную коммуникацию в деловой сфере в соответствии с целями и задачами; использовать формы письменных коммуникаций, которые применяются в той или иной сфере, в том числе посредством электронных ресурсов, официальных сайтов | способностями деловой коммуникации в устной и письменной формах (с учётом современных коммуникативных цифровых возможностей - с помощью компьютерных программ Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством Teams, Outlook, Miro, Zoom) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Miro, Kahoot) | | |
| | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языка | деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языка | Вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и не-официальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языка | навыками деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и не-официальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языка |
| | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества вакадемической | интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества вакадемической коммуникации общения:<br>• внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они | Применять на практике интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества вакадемической коммуникации общения:<br>• внимательно слушая и пытаясь понять суть идей дру- | Навыками интегративных умений использовать диалогическое общение для сотрудничества вакадемической коммуникации общения:<br>• внимательно слушая и пытаясь понять суть идей дру- |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | коммуникации общения:<br>• внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;<br>• уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы;<br>• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия | противоречат собственным воззрениям;<br>• уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы;<br>• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия | гих, даже если они противоречат собственным воззрениям;<br>• уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы;<br>• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия | гих, даже если они противоречат собственным воззрениям;<br>• уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы;<br>• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия |

## 4. Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Таблица 2

**Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

| Вид учебной работы | Трудоёмкость | |
|---|---|---|
| | час. | В т.ч. по семестрам |
| | | №2 |
| **Общая трудоёмкость** дисциплины по учебному плану | **72** | **72** |
| **1. Контактная работа:** | **32,25** | **32,25** |
| **Аудиторная работа** | **32** | **32** |
| *в том числе:* | | |
| *лекции (Л)* | 16 | 16 |
| *практические занятия (ПЗ)* | 16 | 16 |
| *КРА* | 0,25 | 0,25 |
| **2. Самостоятельная работа** (СРС) | **39,75** | **39,75** |
| *самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям и т.д.)* | 39,75 | 39,75 |
| Вид промежуточного контроля: | зачёт | |

### 4.2 Содержание дисциплины

**Тематический план учебной дисциплины**

Таблица 3

| **Наименование разделов и тем дисциплин** (укрупнённо) | **Всего** | **Аудиторная работа** | | | **Внеаудиторная работа СР** |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Л** | **ПЗ** | **КРА** | |
| Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации | 18 | 4 | 4 | | 10 |
| Раздел 2. Виды деловой коммуникации | 18 | 4 | 4 | | 10 |
| Раздел 3. Кризисные коммуникации Управление конфликтами в деловом общении | 18 | 4 | 4 | | 10 |
| Раздел 4. Деловое общение в профессиональной сфере | 17,75 | 4 | 4 | | 9,75 |
| КРА | | | | 0,25 | |
| **Всего за 2 семестр** | 72 | 16 | 16 | | 39,75 |
| **Итого по дисциплине** | **72** | **16** | **16** | **0,25** | **39,75** |

## Содержание разделов дисциплины

### Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации

#### Тема 1. Речевая коммуникация

Коммуникация и общение. Вариативность коммуникативных процессов. Специфика деловой, научной, педагогической коммуникации.

Коммуникативные качества речи. Содержание, средства и язык коммуникации. Коммуникативная личность. Виды деловой коммуникации: устная и письменная, контактная и дистантная коммуникация. Аудитория как адресат коммуникации.

#### Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения

Виды общения: вербальное и невербальное общение в профессиональной сфере. Понятие «вербальные средства общения». Невербальные средства общения, их особенности и значение в деловом общении. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесические особенности невербального общения. Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.

#### Тема 3. Виды речевой деятельности в деловом общении: говорение и слушание

Говорение и слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания. Виды слушания: рефлексивное и нерефлексивное слушание. Правила активного (рефлексивного) слушания. Рекомендации идеальному слушателю.

#### Тема 4. Этика и этикет речевой коммуникации

Понятие этики: общечеловеческий и профессиональный подход. Профессиональная этика в деловой среде. Понятие корпоративной этики, кодекс этических требований компаний.

Деловой этикет: понятие, основные принципы. История развития делового этикета. Русский речевой этикет. Этикет деловой беседы. Телефонный этикет.

Специфика общения и этикет виртуального пространства.

#### Тема 5. Национальные особенности деловой коммуникации

Особенности делового общения в международной сфере. Понятие «национальный стиль поведения». Значение учета особенностей национального стиля поведения в деловом общении. Некоторые культурные особенности общения народов мира. Языковые барьеры и методы их преодоления. Национальная специфика русского делового общения. Особенности американского, английского, немецкого, итальянского, французского, латиноамериканского, японского, арабского, китайского, корейского и российского стилей делового общения. Национальные особенности невербального общения.

## Раздел 2. Виды деловой коммуникации

### Тема 6. Устная Теория и практика деловой коммуникации

Деловое общение как коммуникация. Устные виды делового общения: монологические (приветственная речь, информационная речь, доклад); диалогические виды делового общения (деловой разговор, деловая беседа, кадровая беседа, переговоры, интервью, дискуссия, совещание, пресс-конференция); телефонный разговор.

### Тема 7. Письменная Теория и практика деловой коммуникации

Язык и стиль деловых документов. Общие свойства деловой письменной речи: лаконичность, логичность, функциональность, стандартизованность и унифицированность. Этапы подготовки и составления деловых документов. Реквизиты документов. Виды деловых документов: организационно-распорядительные, информационно-справочные, частные документы, деловая переписка. Деловые письма, правила их составления. Этикет в деловых документах.

## Раздел 3. Кризисные коммуникации. Управление конфликтами в деловом общении

### Тема 8. Управление конфликтами в деловом общении

Общение в кризисных ситуациях. Особенности кризисной коммуникации. Кризисы и пути их разрешения. Вид, структура, стадии кризиса. Предпосылки возникновения кризиса. Стратегия поведения в кризисной ситуации. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.

## Раздел 4. Деловое общение в профессиональной сфере

### Тема 9. Деловое общение в профессиональной сфере. Спор в деловом общении

Деловое общение в профессиональной сфере. Деловое совещание. Полемический диалог в деловом общении. Правила ведения спора. Этика спора. Полемические приемы в деловом общении. «Уловки спорщиков» и правила их обнаружения.

### 4.3 Лекции/практические занятия

### Содержание лекций/ практических занятий и контрольные мероприятия

Таблица 4

| № п/п | № раздела | № и название лекций/ практических занятий | Формируемые компетенции (индикаторы) | Вид контрольного мероприятия | Кол-во часов/из них практическая подготовка |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации** | | | | | |
| 1. | Тема 1. Речевая коммуникация | Лекция №1 Коммуникация и общение. Специфика деловой, научной, педагогической коммуникации.<br>Практическое занятие №1<br>Коммуникативные качества речи.<br>Содержание, средства и язык коммуникации. | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2);<br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | -<br>Устный опрос;<br>Выполнение упражнений;<br>Цифровое тестирование (мультимедийность); | 2<br>2 |
| 2. | Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения | Практическое занятие № 2. Вербальные и невербальные средства общения | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | Выполнение упражнений; мультимедийность | 2 |
| 3. | Тема 3. Виды речевой деятельности в деловом общении: говорение и слушание | Лекция №2 Виды речевой деятельности в деловом общении: говорение и слушание<br>Практическое занятие № 3.<br>Говорение и слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания. Виды слушания.<br>Практическое занятие №4<br>Правила активного (рефлексивного) слушания. Рекомендации идеальному | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | -<br>Выполнение устных упражнений;<br>Цифровое тестирование; анализ видеоматериала | 2<br>2<br>2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4. | Тема 4. Этика и этикет речевой коммуникации Национальные особенности деловой коммуникации | Лекция № 3 Деловая этика и этикет. Практическое занятие № 5 Деловой этикет: понятие, основные принципы. Этикет деловой беседы. Телефонный этикет. Специфика общения и этикет виртуального пространства. Особенности делового общения в международной сфере. Понятие «национальный стиль поведения». Значение учета особенностей национального стиля поведения в деловом общении. | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | Цифровое тестирование; Выполнение упражнений; мультимедийность | 2<br>2 |
| **Раздел 2. Виды деловой коммуникации** | | | | | |
| 5. | Тема 6. Устная деловая коммуникация | Лекция №4 Деловое общение как коммуникация. Устные виды делового общения<br>Практическое занятие №6. Устные виды делового общения: монологические (приветственная речь, информационная, убеждающая речь, доклад);<br>Практическое занятие №7 Диалогические виды делового общения (деловой разговор, деловая беседа, кадровая беседа, переговоры, совещание); телефонный разговор | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | -<br>Самопрезентация; анализ видеоматериала (мультимедийность)<br>Деловая игра: «Кадровое собеседование» | 2<br>2<br>2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6. | Тема 7. Письменная Теория и практика деловой коммуникации | Практическое занятие № 8 Язык и стиль деловых документов. Этапы подготовки и составления деловых документов. Виды деловых документов: организационно-распорядительные, информационно-справочные.<br>Практическое занятие №9<br>Деловая переписка. Деловые письма, правила их составления, виды деловых писем. Этикет в деловых документах. | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | Отработка жанрового разнообразия официально-делового стиля<br>**Контрольное тестирование** Портфолио (кадровая документация)<br>Отработка навыка составления деловых писем | 2<br>2 |
| **Раздел 3. Кризисные коммуникации. Управление конфликтами в деловом общении** | | | | | |
| 7. | Тема 8. Управление конфликтами в деловом общении | Лекция №5<br>Понятие конфликта. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.<br>Практическое занятие№10 Общение в кризисных ситуациях. Особенности кризисной коммуникации.<br>Практическое занятие №11<br>Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.<br>Лекция №6<br>Вид, структура, стадии кризиса. Предпосылки возникновения кризиса. | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | -<br>Устный опрос;<br>выполнение упражнений<br>-<br>- | 2<br>2<br>2<br>2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Стратегия поведения в кризисной ситуации<br><br>Практическое занятие №12 Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса.<br>Стратегия поведения в кризисной ситуации. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса<br><br>Практическое занятие №13<br>Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br><br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | Цифровое тестирование<br><br>Деловая игра;<br>Выполнение упражнений | 2<br><br>2 |
| **Раздел 4. Деловое общение в профессиональной сфере** | | | | | |
| 8. | Тема 9. Деловое общение в профессионально й сфере. Спор в деловом общении | Лекция №7-8 Деловое общение в профессиональной сфере.<br>Деловое совещание.<br>Лекция №8<br>Полемический диалог в деловом коммуникации. Спор стратегии и тактики спора.<br><br>Практическое занятие №14-18<br>Полемический диалог в деловом коммуникации.<br>Правила ведения спора. Этика спора. Полемические приемы в деловом | УК-4 (УК-4.1; УК-4.2)<br><br>УК-4 (УК-4.1; УК-4.2) | -<br><br>-<br><br>Выполнение упражнений;<br>контрольное тестирование;<br>Деловая игра; про- | 4<br><br>2<br><br>6 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | общении. «Уловки спорщиков» и правила их обнаружения. | | ведение дискуссии | |

**Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины**

Таблица 5

| № п/п | № раздела | Перечень вопросов для самостоятельного изучения |
|---|---|---|
| **Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации (УК-4)** | | |
| 1. | Тема 1. Речевая коммуникация | Основы и причины речевой коммуникации. Коммуникация и общение: сходство и различие. Способы речевой коммуникации. Специфика деловой, научной, педагогической коммуникации. Особенности телефонного общения |
| 2. | Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения | Вербальные средства общения, способы передачи смыслов. Убеждения, логики. Аргументация. Суждение. Умозаключение. Невербальные средства общения: мимика, жест, поза. Ситуации применения. Средства общения в зависимости от психотипа собеседника. |
| 3. | Тема 3. Виды речевой деятельности в деловом общении: говорение и слушание | Говорение и слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания. Виды слушания. Правила активного (рефлексивного) слушания. |
| 4. | Тема 4. Этика и этикет речевой коммуникации | Этика и этикет речевой коммуникации. Ситуации нарушения этики общения и способы восстановления этики. Деловой этикет: понятие, основные принципы. Этикет деловой беседы. Телефонный этикет. Специфика общения и этикет виртуального пространства. |

| | | |
|---|---|---|
| 5. | Тема 5. Национальные особенности деловой коммуникации | Особенности делового общения в международной сфере. Понятие «национальный стиль поведения». Значение учета особенностей национального стиля поведения в деловом общении. |
| **Раздел 2. Виды деловой коммуникации (УК-4)** | | |
| 6. | Тема 6. Устная деловая коммуникация | Деловое общение как коммуникация.<br>Устные виды делового общения: монологические (приветственная речь, информационная, убеждающая речь, доклад);<br>Диалогические виды делового общения (деловой разговор, деловая беседа, кадровая беседа, переговоры, совещание); телефонный разговор.<br>Выступление с ораторской речью.<br>Особенности «Кадрового собеседования». |
| 7. | Тема 7. Письменная Теория и практика деловой коммуникации | Язык и стиль деловых документов. Общие свойства деловой письменной речи. Виды деловых документов Реквизиты документов<br>Язык и стиль деловых документов. Этапы подготовки и составления деловых документов. Виды деловых документов: организационно-распорядительные, информационно-справочные.<br>Кадровая документация.<br>Деловые письма, правила их составления. Этикет в деловых документах.<br>Деловая переписка. Деловые письма, правила их составления, виды деловых писем. Этикет в деловых документах. |
| **Раздел 3. Кризисные коммуникации. Управление конфликтами в деловом общении (УК-4)** | | |
| 8. | Тема 8. Управление конфликтами в деловом общении | Понятие конфликта. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.<br>Общение в кризисных ситуациях. Особенности кризисной коммуникации.<br>Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. |

| Раздел 4. Деловое общение в профессиональной сфере (УК-4) | | |
|---|---|---|
| 9. | Тема 9. Деловое общение в профессиональной сфере. Спор в деловом общении | Деловое общение в профессиональной сфере.<br>Переговоры: приемы и ситуации.<br>Деловое совещание и собрание.<br>Полемический диалог в деловой коммуникации. Спор стратегии и тактики спора.<br>Правила ведения спора. Этика спора. Полемические приемы в деловом общении. «Уловки спорщиков» и правила их обнаружения. |

## 5. Образовательные технологии

**Применение активных и интерактивных образовательных технологий**

Таблица 6

| № п/п | Тема и форма занятия | | Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий |
|---|---|---|---|
| 1. | Речевая коммуникация | Л | Проблемная лекция |
| 2. | Устная Теория и практика деловой коммуникации | ПЗ | Ролевая игра «Кадровая беседа» |
| 3. | Устная Теория и практика деловой коммуникации | ПЗ | Выступление с ораторской речью (самопрезентация) |
| 4 | Письменная Теория и практика деловой коммуникации | ПЗ | Портфолио (оформление кадровой документации) |
| 5 | Письменная Теория и практика деловой коммуникации | Л | Лекция-беседа |
| 6 | Управление конфликтами в деловом общении | Л | Проблемная лекция |
| 7 | Спор в деловом общении | ПЗ | Деловая игра: проведение дискуссии |

## 6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Деловые коммуникации»

### 6.1. Темы контрольных работ для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

1. Бизнес-этикет как основа современного делового общения.

2. Культура речи делового человека.

3. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач в деловом общении.

4. Имидж делового человека.

5. Самопрезентация как важнейший элемент культуры специалиста по рекламе и связям с общественностью.

6. Ведение деловых переговоров: культурная обусловленность различных стратегий.

7. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.

8. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации.

9. Особенности общения с аудиторией радио- и телевещания.

10. Трудности эффективного межкультурного делового общения.

11. Национальный характер речевого этикета в деловом общении.

12. Профессионализмы в речи специалиста по рекламе и связям с общественностью.

13. Публичное выступление: словесное оформление публичного выступления.

14. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.

15. Трудности вертикальной коммуникации менеджера.

16. Конфликт в служебных отношениях и методы его преодоления.

17. Специфика проведения опосредованных деловых переговоров.

18. Стили делового общения.

19. Критика и комплименты в деловой коммуникации.

20. Деловой протокол: назначение встречи, знакомство, формальности.

21. Особенности речевого воздействия и взаимодействия в профессиональной сфере.

22. Собеседование как специфический жанр делового общения.

23. Речевая культура специалиста по рекламе и связям с общественностью.

## Типовые контрольные задания

Программой предусматриваются две письменные контрольные работы в виде тестирования, в которых бакалаврам предлагаются тестовые задания по всем темам курса «Теория и практика деловой коммуникации».

### Контрольный тест

**1. Неправильным является утверждение:**

а) регламентированность — это подчинение установленным правилам и ограничениям;
б) на деловое общение влияет иерархичность построения организации;
в) в деловой коммуникации допускаются бранные слова, просторечие.

**2. Беззлобно-насмешливое отношение к чему-либо — это:**

а) ирония;
б) юмор;
в) сарказм.

**3. Виды деловых бесед:**

а) кадровые;
б) товарищеские;
в) дисциплинарные.

**4. Беседа обычно включает в себя следующие компоненты:**

а) начало беседы;
б) обсуждение социально-экономической ситуации в стране;
в) выяснение позиции собеседника.

**5. Ошибки при проведении беседы:**

а) проявление авторитарности, без учета мнения других;
б) игнорирование состояния собеседника;
в) проявление интереса к проблеме собеседника.

**6. Переговоры лучше проводить...**

а) на территории своей организации;
б) территории оппонентов;
в) любой территории в зависимости от ситуации.

**7. Анализ переговоров включает в себя следующие вопросы:**

а) достигнутый результат;
б) состояние дел в организации;
в) причины успеха (неуспеха) команды.

**8. Участники совещания должны:**

а) не опаздывать на совещание;
б) не оценивать критически информацию, поступающую в ходе обсуждения;
в) не увлекаться обсуждением какого-либо вопроса со своим соседом.

**9. Правильными являются утверждения:**

а) приглашать на совещание нужно всех сотрудников;
б) важную роль в совещании играет руководитель;
в) рекомендуется приходить чуть раньше указанного времени.

**10. Основные элементы композиции разговора по телефону:**

а) многократные извинения за беспокойство;
б) введение собеседника в курс дела;
в) заключительное слово.

**11. Оптимальное время для деловых звонков:**

а) после обеда;
б) в конце рабочего дня;
в) с 9 до 10 часов.

**12. Уловка, которая строится на желании оппонента казаться лучше, чем он есть на самом деле, на боязни его уронить себя в глазах окружающих, называется:**

а) подмазывание аргумента;
б) двойная бухгалтерия;
в) ставка на ложный стыд.

**13. Уловка, когда тезис оппонента объявляется опасным для государства, общества, организации, называется:** а) «довод к городовому»;

б) «палочные доводы»;
в) срывание спора.

**14. Требования, предъявляемые к языку оратора:**

а) применение слов ограниченной сферы употребления;
б) активное использование иностранных слов и терминов;
в) правильность речи, точность и понятность высказывания.

**15. Оратор во вступлении не должен:**

а) устанавливать контакт с аудиторией;
б) обосновывать постановку вопроса;
в) извиняться и говорить, что недостаточно подготовился.

**16. Методы изложения материала в ораторской речи:**

а) метод аналогии;
б) индуктивный метол;
в) анкетный метод.

**17. Расположение материала вокруг главной проблемы, переход от общего рассмотрения центрального вопроса к более конкретному его рассмотрению. Этот метод изложения материала называется:**

а) дедуктивный метод;

б) концентрический метод;
в) исторический метод.

**18. Наиболее важные фрагменты выступления следует произносить:**

а) громче, быстрее;
б) громче, медленнее;
в) тише, быстрее.

**19. Неправильным является утверждение:**

а) убеждение равнозначно доказательству;

б) убеждение включает внушение;
в) убеждение включает эмоциональное и психологическое воздействие.

**20. Невербальные средства общения составляют:**

а) только мимика;
б) только жесты;
в) мимика, жесты, позы.

**21. Внешние проявления контакта оратора со слушателями**

а) «рабочая» тишина в зале;
б) ожидаемая реакция на слова выступающего;
в) рассеянный взгляд слушателей.

**22. Факторы, влияющие на установление контакта между оратором и аудиторией:**

а) актуальность обсуждаемого вопроса;
б) погодные условия;
в) содержание речи.

**23. Виды спора по цели:**

а) дискуссия;
б) полемика;
в) форум.

**Примеры тестовых заданий для Темы №7.**

**1. Служебные письма - это документы:**

а) которые используются для решения личных вопросов;
б) которые используются для решения управленческих вопросов;
в) которые используются для передачи и получения информации;
г) которые используются для подтверждения сведений или данных.

**2. Служебные письма делятся на:**

а) исходящие и входящие;
б) инициативные;
в) инициативные и ответные;
г) ответные.

**3. Содержание деловых писем характеризуется:**

а) составом обязательных элементов документа;
б) устойчивой формой расположения элементов;
в) использованием стандартных языковых клише;
г) свободной формой составления документа.

**4. Одной из основных особенностей языка служебных документов является употребление языковых клише. Стандартность языка используется для:**

а) обеспечения своевременности передачи и получения информации;
б) изложения повторяющихся ситуаций делового общения;
в) достоверности и объективности информации;
г) максимальной краткости и лаконизма формулировок.

**5. В зависимости от содержания деловые письма могут быть:**

а) письмами-извещениями;
б) рекламными письмами;
в) телеграммами;
г) информационными письмами.

**6. Не нарушены нормы лексической сочетаемости в словосочетании:**

а) служебное письмо пишется;
б) служебное письмо посылается;
в) служебное письмо составляется;
г) служебное письмо направляется.

**7. Деловая переписка начинается с составления** ...

а) письма-ответа;
б) письма-предложения;
в) письма-приглашения;
г) письма-запроса.

**8. Какое письмо начинается словами «Мы интересуемся ...», «Мы хотим получить информацию о ...», «Просим выслать...»?**

а) письмо-извещение;
б) письмо-предложение;
в) письмо-запрос;
г) письмо-просьба.

**9. Какое письмо начинается словами «Просим сообщить перечень услуг, оказываемых Вашей фирмой»?**

а) письмо-запрос;
б) письмо-напоминание;
в) письмо-предложение;
г) письмо-просьба.

**10. Какое письмо начинается словами «Представляем Вам ...», «Направляем Вам ...»?**

а) рекламное письмо;
б) письмо-приглашение;
в) письмо-извещение;
г) сопроводительное письмо.

**11. Какое из писем не требует написания ответного письма?**

а) письмо-просьба;
б) письмо-запрос;
в) рекламация;
г) информационное письмо.

**12. Фраза «Ввиду задержки получения груза...» используется в …**

а) письме-претензии;
б) письме-запросе;
в) письме-подтверждении;

г) письме-извещении.

**13. Фраза «Мы принимаем условия поставки товара...» используется в**

**…**

а) письме-напоминании;
б) письме-запросе;
в) письме-извещении;
г) письме-подтверждении.

**14. Фраза «Подтверждаем получение Вашего заказа и приступаем к выполнению...» используется в …**

а) письме-извещении;
б) письме-подтверждении;
в) сопроводительном письме;
г) гарантийном письме.

**15. Структурным элементом резюме является (-ются):**

а) опыт работы;
б) обращение;
в) образование;
г) личные качества.

**16. Какое деловое письмо направляется работодателю вместе с резюме?**

а) рекламация;
б) информационное письмо;
в) письмо-напоминание;
г) сопроводительное письмо.

**17. Какое деловое письмо повышает конкурентоспособность выпускника вуза при приеме на работу?**

а) рекламация;
б) сопроводительное письмо;
в) письмо-напоминание;
г) рекомендательное письмо.

**18. Рекомендательное письмо составляется с целью …**

а) повысить конкурентоспособность соискателя;
б) дать оценку квалификации соискателя;
в) уменьшить шансы соискателя в поиске работы;
г) акцентировать внимание на профессиональных и личностных качествах соискателя.

**19. Личными документами являются:**

а) резюме, сопроводительное письмо, рекомендательное письмо;
б) заявление, резюме, сопроводительное письмо;
в) заявление, объяснительная записка, резюме;
г) объяснительная записка, рекламация, доверенность.

**20. Имеют одинаковую структуру такие личные документы, как...**

а) заявление и объяснительная записка;
б) заявление и резюме;
в) резюме и характеристика;
г) резюме и личный листок.

**21. Какой жест соискателя может выразить ложь, утаивание?**

а) прикрытие рукой рта во время высказывания;
б) легкая улыбка;
в) открытые ладони;
г) напряженная поза.

**22. Какой жест соискателя выражает правдивость, открытость?**

а) отведение взгляда;
б) ладони повернуты к себе;
в) сцепленные руки, лежащие на столе;
г) открытые ладони.

**23. Какой реквизит не указывается в заявлении, если оно составляется для внутреннего пользования?**

а) адрес составителя заявления;
б) адресант;
в) просьба;
г) дата.

**24. Заявление не составляется, если необходимо**

а) получить материальную помощь;
б) объяснить причину невыполнения чего-либо;
в) устроится на временную работу;
г) получить путевку в санаторий.

**25. Что объединяет жанры научно-информативного и обиходно-делового подстилей?**

а) констатирующий и предписывающий характер текста;
б) лаконичность и краткость изложения;
в) широкое использование стандартных языковых клише;
г) графическое оформление текста.

**Примерный перечень вопросов к устному опросу для текущего контроля**

**Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации**

**Тема 1. Речевая коммуникация**

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Теория и практика деловой коммуникации и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.

5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения
6. Что такое коммуникативные барьеры?
7. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
8. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
9. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
10. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
11. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

## Тема 3. Виды речевой деятельности в деловом общении: говорение и слушание

1. Что дает людям умение слушать?
2. Каковы трудности эффективного слушания?
3. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
4. Перечислите «вредные привычки» слушания.
5. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
6. Каковы внешние помехи слушания?
7. В чем особенности направленного, критического слушания?
8. Какова специфика эмпатического слушания?
9. В чем особенность нерефлексивного слушания?
10. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
11. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

## Тема 4. Этика и этикет речевой коммуникации

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Каков общий принцип использования этикетных средств?
3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
4. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
5. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?

6.Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

**Тема 5 Национальные особенности деловой коммуникации** 1. Каковы особенности делового общения в международной сфере?

2. Понятие «национальный стиль поведения».
3. Значение учета особенностей национального стиля поведения в деловом общении.

**Раздел 2. Виды деловой коммуникации**

**Тема 6. Устная Теория и практика деловой коммуникации** 1. Деловое общение как коммуникация.

**2.** Устные виды делового общения: монологические (приветственная речь, информационная речь, доклад); диалогические виды делового общения (деловой разговор, деловая беседа, кадровая беседа, интервью, дискуссия, совещание, пресс-конференция); телефонный разговор.

**3.** Деловая беседа: основные стадии, приемы проведения, ошибки.

**4.** Правила делового общения по телефону.

**Тема 7. Письменная Теория и практика деловой коммуникации**

1. Дайте определение делового письма. Какие виды деловых писем вы знаете?
2. Назовите основные реквизиты делового письма.
3. Что входит в структуру текста делового письма?
4. Дайте определение заявления. Назовите его структурные элементы.
5. Дайте определение объяснительной записки. Назовите ее структурные элементы.
6. Дайте определение резюме. Зачем составляется этот документ?
7. Назовите структурные элементы резюме.
8. Перечислите рекомендации, которым необходимо следовать при составлении резюме.
9. Что рекомендуется предпринимать во время поиска работы.
10. Какие виды деловых писем обязательно прикладываются к резюме?

**Раздел 3. Кризисные коммуникации. Управление конфликтами в деловом общении**

**Тема 8. Управление конфликтами в деловом общении**

1. Общение в кризисных ситуациях.
2. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.
3. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика в условиях конфликта.

**Раздел 4. Деловое общение в профессиональной сфере**

**Тема 9. Деловое общение в профессиональной сфере. Спор в деловом общении**

1. Какие типы совещаний вы знаете?
2. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
4. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
5. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
6. Какие можно выделить типы участников совещания?
7. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?
8. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
9. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
10. Что способствует эффективности убеждения?
11. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
12. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
13. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
14. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!». Чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

**Примеры упражнений и заданий для устного и письменного текущего контроля**

**Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации Упражнения по теме 1.**

**Задание 1**

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

**Задание 2**

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

**Задание 3**

Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____. 
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
- Моя тревога _____ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

*(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)*

**Упражнения по теме 2. «Вербальные и невербальные средства общения**

**Задание 1.**

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища.

Обсудите отличия.

**Задание 2.**

**Что означают фразеологизмы? С какими жестами связаны эти фразеологизмы? Какие жесты, по-вашему, являются специфически русскими?**

Опустить голову, вешать (повесить) голову, рука не поднимается, развести руки, опустить руки, махнуть рукой, ломать (заламывать) руки, высоко держать (носить) голову, порукам бить (ударять), подавать (подать, дать, протягивать, протянуть) руку (помощи), положа руку на сердце, погрозить пальцем, расправить плечи.

**Упражнения по теме 3. «Виды речевой деятельности в деловом общении: говорение и слушание»**

**Задание 1.**

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

**Задание 2. Ниже в случайном порядке перечислены характеристики хорошего и плохого слушателя**

1. Экономит время, слушая рационально.
2. Получает как вербальную, так и невербальную информацию.
3. Рассматривает саму тему как скучную и неинтересную.
4. Считает, что хранит композицию выступления в голове.
5. Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.
6. Тратит время на обдумывание посторонних тем.
7. Не хочет концентрироваться на трудных моментах.
8. Помогает оратору.

9. Внутренне реагирует на любое эмоциональное выражение.
10. Сосредоточен и терпелив, не перебивает оратора.
11. Избегает ненужного несогласия, непонимания и повторений.
12. Расслабляется, позволяя себе отвлекаться.
13. Видит, чувствует и слышит.
14. Улавливает голые факты и не понимает главной идеи.
15. Терпим к идеям, не совпадающим с его собственными.
16. Считает скучным внимательно слушать.
17. Отвлекается на критику оратора.
18. Пытается осмыслить недопонятое.
19. Способен абстрагироваться от визуальных и эмоциональных факторов.
20. Слишком возбужден и часто отвлекается.

***Проанализируйте их и заполните следующую таблицу:***

| *Хороший слушатель* | *Плохой слушатель* |
|---|---|
| | |

**<u>Упражнения по теме 4.</u> «Этика и этикет речевой коммуникации»**

**Задание 1**

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

**Задание 2**

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Тыобщение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

**Задание 3**

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
3) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

**Задание 4**

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты?

Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора?

**Задание 5.**

**Заполните таблицу, распределив этикетные формулы в соответствии с ситуациями общения. Дополните таблицу своими примерами.**

Благодарю(-им)!; Будь другом!; Будьте добры (будь добр)!; Будьте любезны!; До (скорого) свидания!; До (скорой) встречи! Добро пожаловать!; Добрый день!; Здравствуете)!; Извини(-те)!; Милости прошу (просим)!; Пока!; Привет!; Приветствую(-ем)!; Прости(-те)!; Прощай(те)!; Спасибо!; Счастливо!

| | |
|---|---|
| Приветствие | |
| Прощание | |
| Просьба | |
| Благодарность | |
| Извинение | |
| Приглашение | |

**<u>Упражнения по теме 5</u>. «Национальные особенности деловой коммуникации»**

**Задание 1.**

**А. Распределите следующие обращения, используемые в разных странах, в таблицу.**

Герр, дон, донна, донья, мадам, мадемуазель, месье, мисс, миссис, мистер, мистрис, пан, пани, сеньор, сеньора, сеньорита, синьор, синьора, синьорина, фрау, фрекен, фройляйн, фру.

| Страна | обращение к мужчине | обращение к замужней женщине | Обращение к незамужней женщине |
|---|---|---|---|
| Англия, США | | | |
| Германия | | | |
| Испания, испаноязычные страны | | | |
| Италия | | | |
| Польша, Чехия и Словакия | | | |
| скандинавские страны | | | |
| Франция | | | |

**<u>Раздел 2.</u> Виды деловой коммуникации**

**<u>Упражнения по теме 6.</u> Устная Теория и практика деловой коммуникации**

**Задание 1.**

***Попробуйте дать не менее трёх разных ответов на каждый вопрос***.

1) Почему сегодня **в** моде худоба?
2) Какими будут последствия глобального потепления на Земле?
3) Почему люди соблюдают традиции?
4) Что будет, если из нашей жизни исчезнут книги?

**Задание 2.**

***Подберите доводы к следующим тезисам***. 1)

Каков человек, такова его речь. (Сократ) 2)

Чтение — это фундаментальное знание.

3) Каждый человек — творец собственного благополучия.
4) Нет ничего сильнее слова. (Менандр)
5) Не хлебом единым жив человек. (Библия) **Задание 3.**

***Согласитесь со следующими высказываниями или возразите. Свой ответ аргументируйте.***

1) Злые языки страшнее пистолета. (А.С. Грибоедов)
2) Быть можно дельным человеком и думать о красе ногтей. (А.С. Пушкин)
3) В России две беды: дороги и дураки. (Н.В. Гоголь)
4) Вдохновение — это гостья, которая не любит посещать ленивых.

(П.И. Чайковский)

**<u>Упражнения по теме 7.</u> «Письменная Теория и практика деловой коммуникации»**

**Задание 1.** ***Оформите реквизиты заявления, употребив имена и фамилии в нужном падеже.***

Кому подано: Владимир Ващук, Игорь Авдеенко, Маргарита Берус, Мария Штурм, Елизавета Мезей, Антон Красных, Василий Чудик, Олег Кияница, Ирина Полторак.

От кого подано: Вадим Божко, Марина Корж, Эльвира Ахбар, Стефан Вассерман, Валерий Захарчук, Владимир Мазница, Мария Приходько.

**Задание 2.** ***Отредактируйте фрагменты заявлений.***

- В связи с тем, что я уезжаю за границу…
- Вследствие того, что я прохожу обследование в поликлинике...
- В силу того, что необходимо выяснить причины несвоевременного предоставления документации...
- Поскольку со мной произошла автомобильная авария...
- Так как я болел в течение целого семестра...

**Задание 3.** ***Напишите заявления в соответствующие инстанции с просьбой: 1) разрешить Вам сдать летнюю сессию досрочно; 2) оказать материальную помощь для участия в студенческом фестивале; 3) принять на должность лаборанта; 4) предоставить Вам академический отпуск.*** **Задание 4.** ***Напишите объяснительную записку на тот случай, если: 1) Вы приступили к занятиям лишь 12 сентября; 2) Вы не явились на экзамен; 3) Вы не можете прийти на занятия в ближайшие три дня в связи с тем, что выходите замуж; 4) Вы пропустили занятие по русскому языку и культуре речи в связи с тем, что попали в ДТП.***

**Задание 4.** ***Какой вид служебного письма следует составить, если вам необходимо:***

а) пригласить адресата принять участие в каком-либо мероприятии;

б) сообщить адресату о направлении документов, прилагаемых к письму;

в) подтвердить получение документов;

г) получить какие-либо сведения;

д) направить запрашиваемые сведения в соответствии с полученным запросом;

е) сообщить о каком-либо проводимом мероприятии и привлечь к участию в нем;

ж) сообщить о недовыполненной работе.

**Задание 5.** ***Прочитайте фрагменты служебных писем. Заполните пропуски необходимыми глаголами.***

а) Считаем необходимым еще раз _____ Вам о том, что выставка «Агропромтехника - 2014» состоится 15 ноября 2014 г.

б) _____ Вам, что комплектующие к упаковочному оборудованию не поступили.

в) Фирма _____ качество и своевременность выполнения строительных работ.

г) Убедительно____ выслать Вас прайс-лист на запасные части к машинам и оборудованию.

д)_____ участие в семинаре-презентации «Новинки АПК», просим зарезервировать места для трех участников.

е) _____ что Ваш заказ на поставку запасных частей для комбайнов Дон-1500 будет выполнен в трехмесячный срок с доставкой равными партиями в январе, феврале, марте 2012 г.

**Слова для справок:** Ставим Вас в известность, напомнить, подтверждаем, просим, гарантируем, сообщаем.

## Перечень вопросов для промежуточного контроля (зачет)

1. Коммуникация и общение.
2. Понятие «коммуникативная личность». Черты коммуникативной личности.
3. Виды речевой коммуникации: устная и письменная коммуникация.

4. Виды деловой коммуникации: контактная и дистантная коммуникация.

5. Сущность делового общения. Отличие делового общения от бытового.

6. Вербальные и невербальные средства общения, их виды.

7. Невербальные средства общения, их особенности и значение в деловом общении.

8. Этика и этикет в деловой коммуникации. Профессиональная этика в деловой среде.

9. Этика и этикет в деловом общении. Понятие, основные принципы делового этикета.

10. Особенности делового общения в международной сфере.

11. Деловая беседа: основные стадии, приемы проведения, ошибки.

12. Совещание как жанр делового общения. Методики проведения совещания. Правила поведения участников совещания.

13. Деловые переговоры: основные стадии, определение целей и средств.

14. Правила делового общения по телефону.

15. Правила делового общения в виртуальном мире.

16. Виды слушания. Типичные ошибки при слушании

17. Спор. Правила ведения спора.

18. Этика спора.

19. Эристические уловки. Их виды и особенности.

20. Особенности кризисной коммуникации. Кризисы и пути их разрешения.

21. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.

22. Дискуссия. Этапы классической дискуссии. Общие правила ведения дискуссии и участия в ней.

23. Подготовка презентации. Структура выступления.

24. Деловая презентация: правила подготовки слайдов.

25. Деловая презентация: особенности подготовки докладчика, и организационной подготовки.

26. Понятие документа. Реквизиты документа.

27. Текстовые и языковые нормы документа.

28. Классификация документов.

29. Частное деловое письмо. Классификация писем. Правила написания и оформления писем.

### 6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине может применяться традиционная система контроля и оценки успеваемости студентов должны быть представлены критерии выставления оценок по системе «зачет», «незачет».

**Критерии оценивания результатов обучения**

Таблица 8

| Оценка | Критерии оценивания |
|---|---|
| Зачет | оценку **«зачет»** заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.<br>**Компетенции**, закреплённые за дисциплиной, **сформированы на уровне – высокий, хороший и удовлетворительный**. |
| Незачет | оценку «незачет» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.<br>**Компетенции**, закреплённые за дисциплиной, **не сформированы**. |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1 Основная литература

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509587

2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496745

3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490073

4. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/491349

5. Морозов, В.Э. Русский язык и культура речи: Нормативные аспекты: Орфоэпия и лексика [Текст]: Учебное пособие / В.Э. Морозов. – Москва: Росинформагротех, 2017.

6. Марковская, В. И. Культура русской речи: нормативный и этический аспекты: учебное пособие / В. И. Марковская. – М.: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2015. – 163 с.

### 7.2 Дополнительная литература

1. Тенчурина Л.З. Русский язык и культура речи. Практикум: учебное пособие: к 150-летию Тимирязевской академии / Л.З. Тенчурина, С.И. Щербина; Российский государственный аграрный университет - МСХА им. К.А. Тимирязева (Москва). М.: Российский государственный аграрный университет - МСХА им. К.А. Тимирязева, 2015. 150 с.

2. Хлюстова Т.В. Культура делового общения: учебно-методическое пособие / Т.В. Хлюстова; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К.А. Тимирязева (Москва), Гуманитарно-педагогический факультет, Кафедра связей с общественностью и речевой коммуникации. М.: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2013. 154 с.

3. Хлюстова Т.В. Этика делового общения: учебное пособие / Т. В. Хлюстова; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). М.: РГАУ-МСХА им. К. А. Тимирязева, 2016. 76 с.

4. Щербина С.И. Русский язык: теория и практика: [Электронный ресурс]: практикум / С. И. Щербина; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). Электрон. текстовые дан. М.: Росинформагротех, 2018. 159 с. URL: http://elib.timacad.ru/dl/local/t0270.pdf

### 7.3 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

На кафедре связей с общественностью и речевой коммуникации (1 корпус, 506 ауд.) имеются методические материалы, учебно-методические пособия, словари, комплекты тестов

- Методические указания для практических занятий.
- Методические указания для подготовки, написания и защиты рефератов по дисциплине.
- Комплекты раздаточных материалов.
- Комплекты тестов по указанным в программе разделам.
- Комплект словарей и справочных пособий.
- Комплект учебно-методических пособий по нормативному аспекту культуры речи.

### 7.4. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. http://gramota.ru/ – справочно-информационный портал. Культура письменной речи (открытый доступ)
2. http://www.rusyaz.ru/ – справочная служба русского языка (открытый доступ)
3. http://www.edu.ru/ – нормативные документы, учебные, периодические издания, электронные библиотеки, каталоги, сайты (открытый доступ)
4. https://dic.academic.ru/ – словари и справочники (открытый доступ)
5. http://yarus.asu.edu.ru/ – научно-образовательный портал русского языка «Ярус» (открытый доступ)
6. http://www.studentlibrary.ru – ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА".
   Студенческая электронная библиотека (открытый доступ)
7. http://www.knigafund.ru – Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» – базовая библиотека для любого вуза и студента (открытый доступ)
8. https://www.book.ru – ЭБС BOOK.ru – электронно-библиотечная система от правообладателя (открытый доступ)

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

Аудиторный фонд РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева: специализированные аудитории, оснащенные спецоборудованием для проведения лекционных занятий (средства мультимедиа) и для проведения практических занятий

(средства мультимедиа или компьютерные классы с доступом к сети Интернет, информационным базам данных для тестирования).

Библиотечный фонд РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева (учебная, научная, монографическая литература, словари, справочники-практикумы).

**Таблица 8**

**10. Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями**

| № учебного корпуса (адрес*) | № помещения | Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории) | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы** |
|---|---|---|---|
| № 1 (ул. Лиственничная аллея, 4а) | 1 к., 508 а. | учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы | CelD-1800/512/80/DVD-ин.№ 558788/200<br>Доска белая ин.№ 558762/2<br>Мультимедийный проектор BENQ MW526E ин.№ 210138000003859<br>Крепление для проектора ин.№ 558769/1<br>Экран с электроприводом ин.№ 558771<br>Композиция стол+2 студ.стула Медалист 120*50*76- 6 шт. ин.№ 594115 - 594120<br>Парты + скамейки (Комплект Медалист)-15 шт. ин.№ 593972 - 593984 |
| № 1 (ул. Лиственничная аллея, 4а) | 1 к., 506 а. | учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы | Стол аудиторный ин.№ 558588 5 шт.<br>Стул ученический ин.№ 558591 36 шт.<br>Стол для преподавателя ин.№ 558592/2<br>Стул ИЗО ин. № 558590 1 шт. |
| № 1 (ул. Лиственничная аллея, 4а) | 1 к., 507 а. | учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации | Стол письменный ин. № 554542<br>Стул для посетит. "ISO хром" (т.-серый)1 шт.<br>Стол для преподавателя ин.№ 558592/2<br>Стул ИЗО ин. № 558590 5 шт. |
| Лиственн- | | Центральная научная | 9 читальных залов (5 компьютери- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ничная аллея, 2, кор.1 | | библиотека им. Н.И. Железнова. Читальные залы | зированных), организованных по принципу открытого доступа и оснащенных WiFi, Интернет-доступом |
| Лиственничная аллея, 2Б | | Общежитие № 8 | Комната для самоподготовки |

## 9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины

На кафедре и в библиотеке имеются методические рекомендации, словари, учебные пособия к практическим занятиям.

Бакалавры выполняют тренировочные упражнения, направленные на совершенствование устной и письменной деловой речи, создают и редактируют тексты, принадлежащие к разным жанрам письменной деловой речи, работают с текстами документов различного характера и назначения, составляют образцы служебных документов и писем, работают над составлением текстов устного выступления в официально-деловом стиле, готовятся к публичному выступлению, участвуют в деловой, ролевой игре, обсуждении деловых ситуаций, связанных со спецификой служебного общения.

**Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Студент, пропустивший занятия обязан подготовить развернутый конспект по пропущенной теме и отвечать по нему на вопросы.

Студент, пропустивший лекционные занятия, обязан переписать и отчитаться по пропущенным лекциям (во внеучебное время ответить лектору пропущенные лекции и показать текст лекций).

Студент, пропустивший практическое занятие, обязан самостоятельно выполнить задания, которые были рассмотрены на занятии: выполнить упражнения, тестовые задания и сдать их преподавателю, выполнить домашнее задание и отчитаться по нему на ближайшем занятии. Все возникающие вопросы, связанные с выполнением данных работ, должны быть выяснены с лектором и преподавателем, ведущим практические занятия, заранее.

## 10.Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине

При организации учебного процесса по изучению дисциплины необходимо учитывать принципиальную особенность концепции новых Федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования – их компетентностную ориентацию. *Компетентностный подход* – подход, нацеленный на результат образования, причем в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в различных ситуациях. Ориентация на формирование компетенций предопределяет необходимость коренной перестройки содержания и технологий обучения, обеспечивающих достижение ожидаемых резуль-

татов, совершенствование средств и процедур оценки этих результатов, а также индивидуальных оценочных средств для студентов.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе *активных и интерактивных форм проведения* занятий (деловых и ролевых игр, разбор упражнений), в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью рабочей программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины.

Лекция – главное звено дидактического цикла обучения. Её цель – формирование у студентов ориентировочной основы для последующего усвоения материала методом самостоятельной работы. Рекомендуется использовать различные типы лекций: вводная, мотивационная (возбуждающая интерес к осваиваемой дисциплине); подготовительная (готовящая студента к более сложному материалу, или нацеливающая его к более углубленному рассмотрению материала на практическом занятии); установочная (направляющая студентов к источникам информации для дальнейшей самостоятельной работы), интегрирующая (дающая общий теоретический анализ предмета) и др. Данная рабочая программа обеспечивает координацию и согласованность различных видов учебной работы, которые имеют разный удельный вес в общем объеме учебной нагрузки.

Новые подходы к руководству и контролю за самостоятельной работой. Это особенно *важно в связи с повышением объема и значимости самостоятельной работы студентов и увеличением доли занятий, проводимых в интерактивной форме*. Следует также учитывать изменение соотношения между количеством часов, выделяемых на лекции и практические занятия.

Практические занятия проводятся по узловым и наиболее сложным вопросам учебной программы. Оно может быть построено как на материале лекций, так и без чтения предварительной лекции. Главная и определяющая особенность любого практического занятия, любых форм его проведения – наличие элементов дискуссии, проблемности, диалога между преподавателем и студентами и самими студентами.

При разработке рабочей программы дисциплины обеспечивается координация, согласованность лекций, практические занятий и форм их проведения, разграничение рассматриваемых на них вопросов. Некоторые вопросы по усмотрению автора рабочей программы в зависимости от методического и кадрового обеспечения учебного процесса сгруппированы в укрупненные темы практических занятий, использованы для формулировки тем деловых игр, дискуссий и других интерактивных форм занятий. Тематика может корректироваться, уточняться.

Руководство и контроль за самостоятельной работой предполагает необходимость разработки методических рекомендаций и заданий. Задания для самостоятельной работы составляются, как правило, по темам и вопросам, по которым не предусмотрены аудиторные занятия, либо требуется дополни-

тельно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Задание необходимо оформить с указанием конкретного вида самостоятельной работы:

1. конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе) и подготовка к участию в тематических дискуссиях, деловых, ролевых играх;
3. выполнение контрольных работ, творческих заданий;
4. выполнение упражнений;
5. работа с тестами и вопросами для самопроверки;

Пакет заданий для самостоятельной работы рекомендуется выдавать в начале семестра, определив сроки их выполнения и сдачи. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента. При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на занятиях, заслушивание рефератов, проверка письменных работ и т.д.

При проведении важно учесть все виды работ, оценить уровень знаний студентов по всем разделам и темам учебной дисциплины.

**Программу разработал (и):**
Синицына М.В.., к.филол.н., преподаватель

_____

**РЕЦЕНЗИЯ**

на рабочую программу модульной дисциплины Б1.О.14 «Теория и практика деловой коммуникации» по направлению 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение» (квалификация выпускника – бакалавр).

Зайцевым Алексеем Анатольевичем, заведующим кафедрой иностранных и русского языков ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева, к.филол.н., доц. (далее по тексту рецензент), проведено рецензирование рабочей программы дисциплины «Теория и практика деловой коммуникации» по направлению 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение», разработанной в ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА им. К.А. Тимирязева» на кафедре связей с общественностью и речевой коммуникации (разработчик – Синицына М.В., к. филол. н., преп. кафедры связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма).

Рассмотрев представленные на рецензирование материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная рабочая программа дисциплины «Теория и практика деловой коммуникации» (далее по тексту Программа) *соответствует* требованиям ФГОС ВО по направлению 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение». Программа *содержит* все основные разделы, *соответствует* требованиям к нормативно-методическим документам.

2. Представленная в Программе *актуальность* учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО *не подлежит сомнению* – дисциплина включена в цикл дисциплин обязательной части социально-гуманитарного модуля учебного плана, части учебного цикла – Б1.О.

3. Представленные в Программе *цели* дисциплины *соответствуют* требованиям ФГОС ВО по направлению 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение».

4. В соответствии с Программой за дисциплиной «Теория и практика деловой коммуникации» закреплено 4 компетенции (9 индикаторов). Дисциплина «Теория и практика деловой коммуникации» и представленная Программа *способна реализовать* их в объявленных требованиях.

5. *Результаты обучения*, представленные в Программе в категориях знать, уметь, владеть *соответствуют* специфике и содержанию дисциплины и *демонстрируют возможность* получения заявленных результатов.

6. Общая трудоёмкость дисциплины «Теория и практика деловой коммуникации» составляет 3 зачётные единицы (72 часов).

7. Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин *соответствует* действительности. Дисциплина «Теория и практика деловой коммуникации» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению: 06.03.01 «Биология» и возможность дублирования в содержании отсутствует.

8. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемых при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий *соответствуют* специфике дисциплины.

9. Программа дисциплины «Теория и практика деловой коммуникации» предполагает занятия в интерактивной форме.

10. Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, *соответствуют* требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО по направлению 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение».

11. Представленные и описанные в Программе формы *текущей* оценки знаний (опрос, как в форме обсуждения отдельных вопросов, так и выступления с ораторской речью, участие в дискуссиях, в тестировании, работа над домашним заданием, *соответствуют* специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета, что *соответствует* статусу дисциплины, как дисциплины обязательной части социально-гуманитарного модуля учебного плана, части учебного цикла – Б1 ФГОС ВО по направлению 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение»**.**

12. Формы оценки знаний, представленные в Программе, *соответствуют* специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

13. Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено: основной литературой – 4 источника (базовый учебник), дополнительной литературой – 4 наименования *соответствует* требованиям ФГОС ВО по направлению 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение»**.**

14. Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует специфике дисциплины «Теория и практика деловой коммуникации» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

15. Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине «Теория и практика деловой коммуникации».

## ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенного рецензирования можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Теория и практика деловой коммуникации» по направлению 06.03.01 «Биология», направленности: «Зоология», «Кинология», «Охотоведение», разработанная преподавателем кафедры связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма Синицыной М.В. соответствуют требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Рецензент:
Зайцев А.А., и.о. заведующего кафедрой
иностранных и русского языков
ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева,
к.филол.н., доцент.

«20» августа 2023 г.