

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
имени И.Т. ТРУБИЛИНА»

Факультет зоотехнии  
Русского языка и речевой коммуникации



УТВЕРЖДЕНО:

Декан, Руководитель подразделения  
Вороков В.Х.  
15.05.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 36.04.02 Зоотехния

Направленность (профиль) подготовки: Генетика и селекция в животноводстве

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Форма обучения: очная

Год набора: 2024

Срок получения образования: 2 года

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.  
в академических часах: 108 ак.ч.

2024

**Разработчики:**

Заведующий кафедрой, кафедра русского языка и речевой коммуникации Павловская О.Е.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 36.04.02 Зоотехния, утвержденного приказом Минобрнауки России от 22.09.2017 №973, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по зоотехнии", утвержден приказом Минтруда России от 14.07.2020 № 423н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Факультет зоотехнии	Председатель методической комиссии/совета	Тузов И.Н.	Согласовано	15.05.2024, № 9
2	Разведения с.х. животных и зоотехнологий	Руководитель образовательной программы	Свистунов С.В.	Согласовано	15.05.2024

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование комплекса знаний, умений и навыков по совершенствованию устной и письменной форм делового общения для организации продуктивного сотрудничества.

Задачи изучения дисциплины:

- ввести основные понятия теории деловой коммуникации;
- сформировать навыки владения основными жанрами устной и письменной речи официально-делового стиля;
- закрепить практические навыки пользования нормами русского литературного языка, реализуемыми в деловой коммуникации, и этические правила межличностного и делового общения;
- расширить навыки использования монологической и диалогической речи в деловой сфере коммуникации.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели

*Знать:*

УК-3.1/Зн1

*Уметь:*

УК-3.1/Ум1

*Владеть:*

УК-3.1/Нв1

УК-3.2 Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий

*Знать:*

УК-3.2/Зн1

*Уметь:*

УК-3.2/Ум1

*Владеть:*

УК-3.2/Нв1

УК-3.3 Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон

*Знать:*

УК-3.3/Зн1

*Уметь:*

УК-3.3/Ум1

*Владеть:*

УК-3.3/Нв1

УК-3.4 Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий

*Знать:*  
УК-3.4/Зн1  
*Уметь:*  
УК-3.4/Ум1  
*Владеть:*  
УК-3.4/Нв1

УК-3.5 Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды. Организует обсуждение разных идей и мнений

*Знать:*  
УК-3.5/Зн1  
*Уметь:*  
УК-3.5/Ум1  
*Владеть:*  
УК-3.5/Нв1

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

УК-4.1 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей т.д.)

*Знать:*  
УК-4.1/Зн1  
*Уметь:*  
УК-4.1/Ум1  
*Владеть:*  
УК-4.1/Нв1

УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные

*Знать:*  
УК-4.2/Зн1  
*Уметь:*  
УК-4.2/Ум1  
*Владеть:*  
УК-4.2/Нв1

УК-4.3 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях

*Знать:*  
УК-4.3/Зн1  
*Уметь:*  
УК-4.3/Ум1  
*Владеть:*  
УК-4.3/Нв1

### **3. Место дисциплины в структуре ОП**

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 3.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Зачет (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Третий семестр	108	3	19	1		10	8	89	Зачет
Всего	108	3	19	1		10	8	89	

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
<b>Раздел 1. Деловая коммуникация: основные понятия.</b>	<b>19</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4
Тема 1.1. Деловая коммуникация: основные понятия.	19		2	1	16	УК-3.5 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3
<b>Раздел 2. Эффективность деловых коммуникаций.</b>	<b>23</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4
Тема 2.1. Эффективность деловых коммуникаций.	23		2	1	20	УК-3.5 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3
<b>Раздел 3. Виды устной деловой коммуникации.</b>	<b>20</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4

Тема 3.1. Виды устной деловой коммуникации.	20		2	2	16	УК-3.5 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3
<b>Раздел 4. Виды письменной деловой коммуникации.</b>	<b>25</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4
Тема 4.1. Виды письменной деловой коммуникации.	25		2	2	21	УК-3.5 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3
<b>Раздел 5. Этические аспекты деловой коммуникации.</b>	<b>20</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4
Тема 5.1. Этические аспекты деловой коммуникации.	20		2	2	16	УК-3.5 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3
<b>Раздел 6. Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4
Тема 6.1. Зачет	1	1				УК-3.5 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>89</b>	

## 5. Содержание разделов, тем дисциплин

### **Раздел 1. Деловая коммуникация: основные понятия.**

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 1ч.; Самостоятельная работа - 16ч.)*

#### *Тема 1.1. Деловая коммуникация: основные понятия.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 1ч.; Самостоятельная работа - 16ч.)*

1. Коммуникационный процесс.
2. Уровни и виды коммуникации.
3. Коммуникационная структура организации.
4. Специфика деловой коммуникации в сфере АПК.

### **Раздел 2. Эффективность деловых коммуникаций.**

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 1ч.; Самостоятельная работа - 20ч.)*

#### *Тема 2.1. Эффективность деловых коммуникаций.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 1ч.; Самостоятельная работа - 20ч.)*

1. Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского языка.
2. Стилиевое расслоение официально-деловой речи.
3. Стилиевые черты официально-деловой речи.
4. Понятие коммуникативных барьеров в коммуникациях.
5. Умение слушать.
6. Виды вопросов в деловых коммуникациях.
7. Психологические типы собеседников в коммуникации и особенности общения с ними.

### ***Раздел 3. Виды устной деловой коммуникации.***

***(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 16ч.)***

#### ***Тема 3.1. Виды устной деловой коммуникации.***

***(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 16ч.)***

1. Деловая беседа.
2. Деловые совещания.
3. Коммерческие переговоры.
4. Общение с посетителями.
5. Презентации.
6. Речь работника АПК в системе типов речевой культуры.

### ***Раздел 4. Виды письменной деловой коммуникации.***

***(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 21ч.)***

#### ***Тема 4.1. Виды письменной деловой коммуникации.***

***(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 21ч.)***

1. Деловая переписка.
2. Документ как основная форма письменной коммуникации.
3. Виды деловых документов.
4. Виды деловых писем.
5. Структура, стиль и оформление делового письма.
6. Особенности текстов различных жанров, функционирующих в деловом стиле общения.

### ***Раздел 5. Этические аспекты деловой коммуникации.***

***(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 16ч.)***

#### ***Тема 5.1. Этические аспекты деловой коммуникации.***

***(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 16ч.)***

1. Факторы, определяющие эффективность навыков вербальной и невербальной деловой коммуникации.
2. Деловая этика, этикет и культура в сфере деловой коммуникации.
3. Имидж делового человека.

### ***Раздел 6. Промежуточная аттестация***

***(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.)***

#### ***Тема 6.1. Зачет***

***(Внеаудиторная контактная работа - 1ч.)***

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета

## 6. Оценочные материалы текущего контроля

### Раздел 1. Деловая коммуникация: основные понятия.

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Сфера применения термина «коммуникация» Определение термина «коммуникация»

универсальная

техническая

биологическая

социальная

а) коммуникация – связь одного места с другим, путь сообщения, средство передачи информации, материальных и идеальных объектов из одного места в другое (например, трубопровод, подземные коммуникации, транспортная коммуникация, телефонные линии и др.); б) коммуникация – это способ связи любых объектов материального и духовного мира; в) коммуникация – это специфическая форма взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку, осуществляемая при помощи языка и других знаковых систем, г) коммуникация – это связь, общение между особями животных одного или разных видов путём передачи информации при помощи различных сигналов (например, «танец пчел» и др.), иначе говоря, «биокоммуникация», или «зоокоммуникация». Во второй половине XX в. Н. Тинберген, К. Лоренц, К. Фриш за исследования области этологии получили Нобелевскую премию;

2. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Найдите формулы соответствия к видам коммуникации.

Деловая коммуникация    Межличностная коммуникация

- а) заключение договора
- б) беседа с другом
- в) ведение переговоров
- г) телефонный разговор о дне рождения
- д) телефонный разговор о предстоящей конференции
- е) выступление на совещании
- ж) письмо-приглашение на конференцию
- з) поздравление друга с новым годом

3. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Найдите формулы соответствия использования лексики в разных видах общения.

Деловая лексика    Разговорная лексика

- а) умелец
- б) мастер
- в) поздравить
- г) вынести выговор
- д) врать
- е) дезинформировать
- ж) дать
- з) предоставить

4. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Найдите формулы соответствия использования фразеологизмов делового и разговорного стиля.

- а) дать маху
- б) встреча без галстуков
- в) попасть впросак
- г) встреча «без галстуков»
- д) как пить дать
- е) найти свою нишу
- ж) почем зря
- з) кто не рискует, тот не пьет шампанского...

5. Дайте развернутый ответ на вопрос.

Дайте развернутый ответ на вопрос о том, какие функциональные стили выделяются в русском литературном языке.

6. Дайте ответ на вопрос.

Назовите основные подстили официально-делового стиля.

7. Дайте ответ на вопрос.

Назовите этапы формирования официально-делового стиля в России.

8. Дайте ответ на вопрос.

Назовите основные стилевые черты русского официально-делового стиля.

9. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.

К видам деловой коммуникации относятся:

- а) беседа
- б) презентация
- в) посещение выставок
- г) деловые завтраки, обеды, ужины
- д) посещение театральных постановок
- е) публичное выступление

10. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор.

К классификациям стилей по видам речи не относится:

- а) монологическая
- б) письменная
- в) диалогическая

## **Раздел 2. Эффективность деловых коммуникаций.**

*Форма контроля/оценочное средство: Задача*

*Вопросы/Задания:*

1. Прочитайте задание и укажите последовательность. Ответ заполнить в таблице.

Укажите последовательность подготовки деловой беседы.

- а) постановка проблемы и передача информации; б) установление места и времени встречи;
- в) аргументация; г) установление контакта; д) принятие решения; е) опровержение доводов собеседника; ж) фиксация договоренности; з) завершение контакта.

1 2 3 4 5 6 7 8

2. Прочитайте задание и укажите последовательность. Ответ заполнить в таблице.

Укажите последовательность этапов деловой дискуссии.

- а) постановка проблемы; б) вступление в контакт; в) уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников; г) конфронтация участников; д) выдвижение альтернативных вариантов; е) установление согласия благодаря выбору приемлемых и оптимальных решений; ж) обсуждение и оценка альтернативных предложений.

1 2 3 4 5 6 7

3. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.  
Сопоставьте формулы речевого этикета в деловом и межличностном общении.

Деловое общение      Межличностное общение

- а) Позвольте пригласить Вас
- б) Выражаю Вам свое сочувствие
- в) Приходите ко мне
- г) Ужасно жаль
- д) Искренне Ваш
- е) Люблю тебя
- ж) Предлагаем вашему вниманию
- з) Давайте сделаем

4. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.  
Найдите формулы соответствия к Ты- и Вы-обращений в русском языке.

Ты-обращения      Вы-обращения

- а) хорошо знакомому адресату
- б) при официальном общении
- в) к незнакомому/малознакомому адресату
- г) при подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату
- д) при неофициальном общении
- е) к равному и младшему (по положению, возрасту) адресату
- ж) к равному и старшему (по положению, возрасту) адресату
- з) при дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату

5. Дайте ответ на вопрос.

Назовите принципы делового общения.

6. Дайте ответ на вопрос.

Назовите основные функции официально-делового стиля.

7. Дайте ответ на вопрос.

Назовите признаки делового стиля.

8. Дайте ответ на вопрос.

В чем проявляется долженствующий (предписательный) характер изложения официально-делового стиля?

9. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.

К основным формам устной деловой коммуникации относятся:

- а) деловые переговоры
- б) деловая телефонная коммуникация
- в) письменные поздравления
- г) деловые совещания
- д) гарантийные письма

10. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор.

К самым распространенным видам деловых бесед по характеру обсуждаемых вопросов относятся:

- а) кадровые
- б) дисциплинарные
- в) организационные
- г) творческие
- д) все вышеперечисленные

### **Раздел 3. Виды устной деловой коммуникации.**

*Форма контроля/оценочное средство: Задача*

*Вопросы/Задания:*

1. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Сопоставьте виды устной деловой монологической и устной деловой диалогической коммуникации.

Устная деловая монологическая коммуникация    Устная деловая диалогическая коммуникация

- а) информационная речь
- б) беседа
- в) интервью
- г) поздравление на официальном мероприятии
- д) доклад на заседании
- е) реклама
- ж) пресс-конференция
- з) приветственная речь

2. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Сопоставьте кадровые и дисциплинарные беседы по характеру обсуждаемых вопросов.

Кадровые беседы    Дисциплинарные беседы

- а) прием на работу
- б) опоздание на работу
- в) уклонение от выполнения служебных обязанностей
- г) увольнение с работы
- д) перемещение по должности
- е) превышение служебных полномочий

3. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Сопоставьте стратегические установки ведения переговоров.

Конфронтационная    Партнерская

- а) принятие взаимовыгодных решений
- б) компромиссные решения
- в) подавление противника
- г) выдвигание невыгодных для него условий
- д) уступчивость
- е) жесткое доминирование
- ж) намеренный обман

4. Прочитайте задание и укажите последовательность. Ответ заполнить в таблице.

Укажите последовательность этапов ведения делового телефонного разговора.

а) введение собеседника в курс дела; б) обсуждение ситуации; в) взаимные представления; г) заключительное слово.

1    2    3    4

5. Дайте ответ на вопрос.

Дайте определение понятию "деловая коммуникация".

6. Дайте ответ на вопрос.

Назовите виды деловой коммуникации по способу обмена информацией.

7. Дайте ответ на вопрос.

Дайте определение понятию деловая беседа.

8. Дайте ответ на вопрос.

Дайте определение понятию "совещание".

9. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор.

К задачам информационной речи относятся:

- а) доказать определенную позицию автора
- б) развлечь собравшихся
- в) дать слушателям новое представление о предмете, сообщить новые сведения
- г) соблюсти традиции официального общения

10. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.

К разновидностям протоколно-этикетного выступления относятся:

- а) чествование юбиляров
- б) доказательная речь
- в) оржественное открытие конференции, симпозиума
- г) анекдот
- д) траурные речи

#### **Раздел 4. Виды письменной деловой коммуникации.**

*Форма контроля/оценочное средство: Задача*

*Вопросы/Задания:*

1. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

Сопоставьте деловые формулировки письменных служебных документов с разговорными.

Деловые формулировки    Разговорные формулировки

- а) освободить от занимаемой должности
- б) решили уволить
- в) контроль за исполнением возложить на
- г) нужно контролировать
- д) установить причину нарушения
- е) назначить на должность
- ж) нашли причины
- з) взять на работу

2. Прочитайте задание и укажите последовательность. Ответ заполнить в таблице.

Укажите последовательность реквизитов приказа.

а) наименование вышестоящей организации; б) дата; в) номер документа; г) заголовок к тексту; д) место издания; е) название вида документа; ж) визы, подпись; з) содержание документа.

название вида документа

дата

номер документа

место издания

заголовок к тексту

подпись

визы

1 2 3 4 5 6 7 8

3. Прочитайте задание и укажите последовательность. Ответ заполнить в таблице.

Укажите последовательность структуры делового письма.

а) изложение фактов; б) зачин; в) развитие мысли (изложение темы, конфликт); г) концовка, вывод.

1 2 3 4

4. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.  
Сопоставьте речевые формулы делового письма с речевыми формулами разговорного стиля.

Деловое письмо Разговорный стиль

- а) просим Вас предоставить
- б) надеемся на положительное решение вопроса
- в) надеемся что Вы приедете
- г) просим Вас рассмотреть
- д) нужно подумать и решить
- е) искренне рад Вашему профессиональному и карьерному росту
- ж) Вы большой молодец
- з) с наилучшими пожеланиями, подпись

5. Дайте ответ на вопрос.

В каких случаях в деловом общении оращаются к письменной форме деловой коммуникации?

6. Дайте ответ на вопрос.

Назовите цель письменной деловой коммуникации.

7. Дайте ответ на вопрос.

Назовите основные функции письменной деловой коммуникации.

8. Дайте ответ на вопрос.

Назовите особенности письменной деловой коммуникации.

9. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.

По признаку адресата различают виды деловых писем:

- а) обычные и циркулярные;
- б) разовые и циклические;
- в) требующие ответа и не требующие ответа.

10. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор.

Просьба в деловом письме может излагаться с помощью следующих фраз:

- а) Просим Вас провести...
- б) Просим Вас предоставить...
- в) Просим Вас рассмотреть...
- г) Также просим Вас рассмотреть...
- д) все вышеперечисленное

#### **Раздел 5. Этические аспекты деловой коммуникации.**

*Форма контроля/оценочное средство: Задача*

*Вопросы/Задания:*

1. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.  
Сопоставьте формы обращения в деловом этикете и в разговорном стиле.

Деловой этикет Разговорный стиль

- а) разрешите (позвольте) представиться
- б) меня зовут
- в) представьтесь пожалуйста
- г) как Ваше имя-отчество
- д) как тебя зовут

- е) разрешите познакомиться Вас
- ж) это моя подруга
- з) познакомьтесь, пожалуйста

2. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.  
Сопоставьте обращение с просьбой в деловой и в разговорной коммуникации.

Деловая коммуникация    Разговорная коммуникация

- а) если Вам не трудно, ...
- б) налей воды
- в) (не) могу ли я Вас попросить
- г) закрой дверь
- д) убедительно прошу Вас
- е) закройте рот
- ж) разрешите (позвольте) дать Вам совет
- з) советую тебе...

3. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.  
Соотнесите формулы речевого этикета в документе с формулами речевого этикета в межличностном общении.

Деловой документ    Межличностное общение

- а) Уважаемый господин...(фамилия)!
- б) Милый наш
- в) Уважаемые господа
- г) Уважаемый господин председатель
- д) Искренне Ваш
- е) Люблю Вас и помню
- ж) До встречи
- з) С уважением

4. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.  
Соотнесите принципы делового общения по горизонтали с принципами делового общения по вертикали.

Горизонтальное общение    Вертикальное общение

- а) не требуйте к себе какого-либо особого отношения
- б) не разговаривайте с начальником категорическим тоном
- в) не поддакивайте, не говорите только «да» и только «нет»
- г) добейтесь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы
- д) не относитесь с предвзятостью к своим коллегам
- е) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им
- ж) не лезьте человеку в душу
- з) если Вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о Ваших правах

5. Дайте ответ на вопрос.

Дайте определение понятию этикет.

6. Дайте ответ на вопрос.

Назовите составляющие понятия этикет.

7. Дайте ответ на вопрос.

Что такое речевой этикет?

8. Дайте ответ на вопрос.

Назовите признаки речевого этикета.

9. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор.

Вежливость предполагает:

- а) деликатность
- б) высокомерие
- в) доказательность
- г) богатство речи

10. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.

Деловой этикет основан на следующих принципах:

- а) принцип уважения
- б) принцип доказательности
- в) принцип приоритета старшего
- г) принцип многословия
- д) принцип приоритета женщины

### **Раздел 6. Промежуточная аттестация**

*Форма контроля/оценочное средство:*

*Вопросы/Задания:*

.

## **7. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

*Третий семестр, Зачет*

*Контролируемые ИДК: УК-3.1 УК-4.1 УК-3.2 УК-4.2 УК-3.3 УК-4.3 УК-3.4 УК-3.5*

*Вопросы/Задания:*

1. Понятие деловой коммуникации
2. Структурная модель деловой коммуникации
3. Из чего складывается эффективность деловой коммуникации?
4. Принципы эффективного общения
5. Охарактеризуйте интерактивную сторону общения
6. Что такое перцептивная сторона общения?
7. Виды коммуникативных барьеров
8. Способы преодоления коммуникативных барьеров в деловых коммуникациях
9. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса
10. Официально-деловой стиль и его особенности
11. Перечислите форматы деловой коммуникации. В каких форматах участвовали лично Вы?

12. Понятие делового имиджа
13. Какие виды речевого воздействия вам известны?
14. Какие виды речевого воздействия наиболее эффективны в деловой сфере? Ответ обоснуйте.
15. Какие виды речевого воздействия мало эффективны или неэффективны в деловом общении и почему?
16. Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации
17. Гендерные тенденции в деловом общении
18. Манипуляции в деловой коммуникации. Их виды и формы.
19. Этические законы деловой коммуникации.
20. Национальные особенности делового общения
21. Межкультурные различия в деловой коммуникации
22. Межкультурные различия в деловой коммуникации
23. Невербальное общение в деловой коммуникации
24. Критика и критиканство в деловой коммуникации
25. Понятие корпоративной культуры и ее особенности
26. Понятие деловой риторики
27. Виды деловых выступлений по цели оратора
28. Виды деловых выступлений по форме
29. Деловая дискуссия и ее особенности
30. Организация пресс-конференции, ее функции и особенности
31. Речевая деятельность
32. Формы и типы речевой коммуникации
33. Что такое коммуникационные стратегии? Назовите известные вам типы коммуникационных стратегий.
34. Чем технология общественного информирования отличается от технологии дезинформирования?

35. Виды делового устного общения и их особенности
36. Виды делового письменного общения и их особенности
37. Культура речи как обязательное условие письменной деловой коммуникации
38. Административный подстиль официально-делового стиля: функции, жанры устной формы речи.
39. Административный подстиль официально-делового стиля: функции, жанры письменной формы речи.
40. Назовите функции, формы и структуру деловой беседы
41. Перечислите основные правила подготовки и проведения делового разговора
42. Деловые переговоры как один из сложнейших форматов деловой коммуникации
43. Виды деловых переговоров и их особенности
44. Модели и стили деловых переговоров
45. Деловое совещание
46. Презентация, ее виды и особенности
47. Виды вопросов в деловом общении
48. Виды деловых писем
49. Особенности коммуникации в конфликтных ситуациях
50. Возникновение и развитие конфликтов в деловой сфере
51. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях
52. Рефлексивное слушание в конфликтных ситуациях
53. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально психологических особенностей личности коммуникатора
54. Формирование и средства коммуникаций внутри компании
55. Виды деловой критики
56. Особенности конструктивной (позитивной) критики в деловых коммуникациях
57. Культура деловых коммуникаций

58. Психология рекламных коммуникаций

59. Технология позитивного общения в деловых коммуникациях

60. Стили лидерства в деловой коммуникации

## **8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### *Основная литература*

1. ФЕДОТОВА Т.В. Культура речи и делового общения: учеб. пособие / ФЕДОТОВА Т.В.. - Краснодар: КубГАУ, 2020. - 188 с. - 978-5-907346-44-4. - Текст: непосредственный.

2. ПАВЛОВА О.А. Культура речи и деловое общение: учеб. пособие / ПАВЛОВА О.А., Павловская О.Е.. - Краснодар: КубГАУ, 2020. - 126 с. - 978-5-907373-17-4. - Текст: непосредственный.

3. Пивоваров, А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: Учебное пособие / А.М. Пивоваров. - 1 - Москва: Издательский Центр РИОР, 2019. - 146 с. - 978-5-16-010701-1. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/0908/908134.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. ЛАСКАРЕВА Е.Р. Чистая грамматика / ЛАСКАРЕВА Е.Р.. - 6-е изд. - СПб.: Златоуст, 2014. - 336 с. - 978-5-86547-871-3. - Текст: непосредственный.

2. Когнитивные механизмы невербальной коммуникации / ред. В. А. Барабанщикова. - Когнитивные механизмы невербальной коммуникации - Москва: Когито-Центр, 2017. - 360 с. - 978-5-89353-510-5. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/88075.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

### **8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся**

#### *Профессиональные базы данных*

Не используются.

#### *Ресурсы «Интернет»*

1. <https://edu.kubsau.ru/> - Образовательный портал КубГАУ
2. <http://www.iprbookshop.ru/> - IPRbook
3. <https://znanium.com/> - Znanium.com

### **8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1 Microsoft Windows - операционная система.
- 2 Microsoft Office (включает Word, Excel, Power Point) - пакет офисных приложений.

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- 1 Гарант - правовая, <https://www.garant.ru/>
- 2 Консультант - правовая, <https://www.consultant.ru/>
- 3 Научная электронная библиотека eLibrary - универсальная, <https://elibrary.ru/>

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

*Перечень программного обеспечения*

*(обновление производится по мере появления новых версий программы)*

Не используется.

*Перечень информационно-справочных систем*

*(обновление выполняется еженедельно)*

Не используется.

#### **8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**

Университет располагает на праве собственности или ином законном основании материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата, специалитета, магистратуры по Блоку 1 "Дисциплины (модули)" и Блоку 3 "Государственная итоговая аттестация" в соответствии с учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне его. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды могут быть созданы с использованием ресурсов иных организаций.

506гд

доска ДК11Э2010(мел) - 1 шт.

парты - 16 шт.

Сплит-система LS-H18KPA2/LU-H18KPA2 - 1 шт.

510гд

доска ДК11Э2010(мел) - 1 шт.

парты - 16 шт.

Сплит-система LS-H18KPA2/LU-H18KPA2 - 1 шт.

522гд

доска ДК11Э2010(мел) - 1 шт.

кронштейн крепления плазменной панели - 1 шт.

парты - 23 шт.

Сплит-система LS-H18KPA2/LU-H18KPA2 - 1 шт.

телевизор LED LG 42" 42LV3400 - 1 шт.

## **9. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)**

Учебная работа по направлению подготовки осуществляется в форме контактной работы с преподавателем, самостоятельной работы обучающегося, текущей и промежуточной аттестаций, иных формах, предлагаемых университетом. Учебный материал дисциплины структурирован и его изучение производится в тематической последовательности. Содержание методических указаний должно соответствовать требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и учебных программ по дисциплине. Самостоятельная работа студентов может быть выполнена с помощью материалов, размещенных на портале поддержки Moodle.

### ***Методические указания по формам работы***

#### *Лекционные занятия*

Передача значительного объема систематизированной информации в устной форме достаточно большой аудитории. Дает возможность экономно и систематично излагать учебный материал. Обучающиеся изучают лекционный материал, размещенный на портале поддержки обучения Moodle.

#### *Практические занятия*

Форма организации обучения, проводимая под руководством преподавателя и служащая для детализации, анализа, расширения, углубления, закрепления, применения (или выполнения разнообразных практических работ, упражнений) и контроля усвоения полученной на лекциях учебной информации. Практические занятия проводятся с использованием учебно-методических изданий, размещенных на образовательном портале университета.

### ***Описание возможностей изучения дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами***

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением зрения:

- устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;
- с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;
- при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние

задания, эссе, отчеты и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением слуха:

- письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;
- с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;
- при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;
- устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;
- с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;
- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АООП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями зрения:

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;

- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей):

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие четкой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие):

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскочечную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие четкой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);

- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания):

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы;
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.

## **10. Методические рекомендации по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина "Деловые коммуникации" ведётся в соответствии с календарным учебным планом и расписанием занятий по неделям. Темы проведения занятий определяются тематическим планом рабочей программы дисциплины.