Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце:

Уникальный программный ключ: ДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
790a1a8df252577**4**20aCCiVII БОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ ЗАОЧНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО РГАЗУ)

Институт Экономики и управления в АПК

"УТВЕРЖДАЮ"
Директор института экономики и управления в АПК
О.В. Бондаренко

#### Рабочая программа дисциплины

Культура делового общения

Специальность <u>35.02.15 Кинология</u> Квалификация специалиста <u>Кинолог</u> Форма обучения <u>заочная</u> **Курс 1** 

Балашиха 2021

Рассмотрена и рекомендована к использованию кафедрой гуманитарных дисциплин (протокол №6 от «15»\_02\_2021 г.), методической комиссией факультета института Экономики и управления в АПК (протокол №4 от «17» 02\_2021 г.)

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

#### Рецензент:

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

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

#### 1. Цели и задачи дисциплины.

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

#### Задачи:

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

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

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

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

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

		учные данные; ориентироваться в непредвиденной обстановке.  Знать: психологические механизмы эффективного профессионального и делового общения; специфику делового общения.
OK 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	В результате обучения студент должен:
OK 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	В результате обучения студент должен: Уметь: использовать интернет-ресурсы; анализировать и обрабатывать научные данные. Знать: основы информатики и современ- ных информационных технологий.

#### 3. Место дисциплины в структуре ООП:

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

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

№	Вид учебной работы	Всего ча-	Курс/Семестры		Ы	
П.П.		сов	1			
1	Контактная работа обучающихся с					
	преподавателем (аудиторная) всего					
1.1.	Аудиторные работа (всего)	10	10			
	В том числе:	-	-	-	-	-
	Лекции (Л)	4	4			
	Практические и семинарские занятия	6	6			
	(ПЗ)					
	Лабораторные работы (ЛР)	-	-			

Самостоятельная работа (всего, по	116	116			
плану)					
В том числе:	-	-	-	-	-
Изучение теоретического материала	96	96			
Написание курсового проекта (работы)	-	-			
Написание контрольной работы	20	20			
Другие виды самостоятельной работы	-	-			
(расчетно-графические работы, реферат)					
Вид промежуточной аттестации	0,25	0,25			
Общая трудоемкость	126	126			
час					
	3,5	3,5			
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					
,					
зать нормы нагрузки по видам дея-					
тельности в соответствии с прика-					
30м)					
курсовое проектирование (работа)	-	-			
контрольная работа	0,5	0,5			
групповая консультация	1	1			
индивидуальная консультация	0,6	0,6			
иные виды учебной деятельности,	-	-			
предусматривающие групповую или					
индивидуальную работу обучающихся					
с преподавателем					
	В том числе: Изучение теоретического материала Написание курсового проекта (работы) Написание контрольной работы Другие виды самостоятельной работы (расчетно-графические работы, реферат) Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен) Общая трудоемкость час зач. ед. Контактная работа обучающихся с преподавателем (внеаудиторная работа) всего Внеаудиторная работа (необходимо указать нормы нагрузки по видам деятельности в соответствии с приказом) курсовое проектирование (работа) контрольная работа групповая консультация индивидуальная консультация иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся	В том числе:  Изучение теоретического материала  Написание курсового проекта (работы)  Написание контрольной работы  Другие виды самостоятельной работы (расчетно-графические работы, реферат)  Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  Общая трудоемкость час зач. ед.  Контактная работа обучающихся с преподавателем (внеаудиторная работа)  Внеаудиторная работа (необходимо указать нормы нагрузки по видам деятельности в соответствии с приказом)  курсовое проектирование (работа)  контрольная работа  предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся	В том числе:  Изучение теоретического материала  Написание курсового проекта (работы)  Написание контрольной работы  (расчетно-графические работы, реферат)  Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  Общая трудоемкость  час  зач. ед.  Контактная работа обучающихся с преподавателем (внеаудиторная работата) всего  Внеаудиторная работа (необходимо указать нормы нагрузки по видам деятельности в соответствии с приказом)  курсовое проектирование (работа)  контрольная работа  групповая консультация  индивидуальная консультация  индивидуальная консультация  индивидуальную работу обучающихся  предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся	В том числе:	В том числе:

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

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

(занэ	занятия лекционного типа)							
No	Наименование	Содержание раздела	Трудо-	Форми-				
Π/	модуля (разде-		ем-	руемые				
П	ла)		кость	компе-				
			(час.)	тенции				
				(OK,				
				ПК)				
1.	Модуль 1. По-	Тема 1.1 Понятия: деловое общение, культу-	66	ОК-1,				
	нятие и предмет	ра, этика, мораль, нравственность.		ОК-2,				
	культуры дело-	Тема 1.2. Миф об аморальности бизнеса.		ОК-3,				
	вого общения.	Тема 1.3 Средства коммуникации: вербаль-		OK-4,				
	Особенности	ные и невербальные, их специфика.		ОК-5,				
	делового обще-	Тема 1.4 Влияние национальных и культур-		ОК-6,				
	ния в различ-	ных факторов на экономическое поведение и		ОК-7,				
	ных культурах.	деловое общение.		ОК-8,				
		Тема 1.5 Особенности делового общения в		ОК-9				
		США.						

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

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

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

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

#### 5.2.1 Лабораторный практикум- не предусмотрено

#### 5.2.2. Самостоятельная работа.

No	№ модуля			ОК, ПК
$\Pi/\Pi$	(раздела)	Тематика самостоятельной работы	Трудо-	
	дисциплины		емкость	

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

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

Перечень компе-	Вид	Виды занятий			Формы контроля	
тенций	Л	Пр	Лаб	КР/КП	CPC	
ОК-1, ОК-2	+	+			+	Конспект лекций, устный доклад
						на семинарском занятии, изучение
						научной литературы для написа-
						ния доклада, реферата.
	+	+		+	+	Устный ответ на практическом
OK-3, OK-4						занятии, семинаре. Собеседование

					по теме контрольной работы.	
ОК-5		+	+	+	Подбор литературы в библиотеке	
					для написания контрольной рабо-	
					ты, устный ответ на семинаре.	
ОК-6		+	+	+	Написание и защита контрольной	
					работы. Устный ответ на семина-	
					pe.	
ОК-7		+	+	+	Конспект. Устный ответ на круг-	
					лом столе, семинаре. Отчет по	
					контрольной работе.	
ОК-8, ОК-9	+	+	+	+	Устный ответ на семинарском за-	
					нятии, участие в дискуссии.	

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

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

- 1. Культура делового общения: методические указания по изучению дисциплины, задания для контрольной работы и планы семинарских занятий / ФГБОУ ВО Рос.гос.аграр.заоч.ун-т; сост. Л.Е. Кандалинцева М., 2016 -20 с.
- 2.Никитин, И.Н. Коммуникации в сфере ветеринарии: учебное пособие / И.Н. Никитин, Е.Н. Трофимова, А.И. Ключникова. Санкт-Петербург: Лань, 2018. 156 с. ISBN 978-5-8114-3085-7. Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/108462">https://e.lanbook.com/book/108462</a>
- 3.Жуков, В.М. Этика и психология ветеринарного врача: учебное пособие / В.М. Жуков. 2-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2019. 120 с. ISBN 978-5-8114-4599-8. Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/123465">https://e.lanbook.com/book/123465</a>
- 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

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

Коды ком-	Содержание компетенций	Перечень планируем
петенции		

OK 1	Понимать сущность и социальную	В результате обучения студент долх
	значимость своей будущей профессии,	Знать: основные категории и понят
	проявлять к ней устойчивый интерес.	щения.
OK 2	Организовывать собственную дея-	Уметь: осуществлять поиск и испол
	тельность, выбирать типовые методы и	эффективного выполнения профессио
	способы выполнения профессиональ-	и формирования культуры граждані
	ных задач, оценивать их эффективность	
ОК 3	и качество.	
	Принимать решения в стандартных	
	и нестандартных ситуациях и нести за	
ОК 4	них ответственность.	
	Осуществлять поиск и использова-	
	ние информации, необходимой для эф-	
	фективного выполнения профессиональ-	
	ных задач, профессионального и лич-	
OK 5	ностного развития.	
	Владеть информационной культурой,	
	анализировать и оценивать информа-	
	цию с использованием информацион-	
ОК 6	но- коммуникационных технологий.	
	Работать в коллективе и команде,	
	эффективно общаться с коллегами, ру-	
OK 7	ководством, потребителями.	
	Брать на себя ответственность за	
	работу членов команды (подчиненных),	
OK 8	результат выполнения заданий.	
	Самостоятельно определять задачи	
	профессионального и личностного раз-	
	вития, заниматься самообразованием,	
OK 9	осознанно планировать повышение	
	квалификации.	
	Ориентироваться в условиях частой	
	смены технологий в деятельности.	

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

	Перечень плани-	Этапы форми-			
Коды компе-	руемых резуль-	рования (ука-	Оценочные		Эписание шк
тенции	татов обучения и	зать конкрет-	средства		
	показателей оце-	ные виды заня-		неудовлетвори-	удовлетво
	нивания	тий, работ)		тельно	
		Лекционные	Тематические,	выполнено пра-	выполнено
ОК-1;	Знать	занятия, СРС	итоговые тесты	вильно менее 60%	60-79 % зада
ОК-2;			ЭИОС различ-	заданий.	Оценка «
ОК-3;			ной сложности.	Оценка «неудов-	рительно»
ОК-4;			Экзаменацион-	летворительно»	ется студент
ОК-5;			ные билеты.	выставляется сту-	имеет знан
ОК-6;				денту, если он не	основного
ОК-7;				знает значитель-	но не усвои.
ОК-8;				ной части про-	ли, допуска
ОК-9				граммного мате-	ности, нед
				риала, допускает	правильные

				существенные	ровки, нару
				ошибки.	гической
					тельности
					нии про
					материала.
		Семинарские	Тематические,	Оценка «неудов-	Оценка «
OK-1;	Уметь	занятия, СРС	итоговые тесты	летворительно»	рительно»
OK-2;			ЭИОС различ-	выставляется сту-	ется студен
OK-3;			ной сложности.	денту, если он не	в своих от
OK-4;			Контрольная ра-	знает большей	пускает н
OK-5;			бота Экзамена-	части программ-	недостаточн
OK-6;			ционные биле-	ного материала,	вильные фо
ОК-7;			ты.	допускает суще-	ки, наруше
				ственные ошибки.	ческой
					тельности
ОК-8;					нии про
ОК-9					материала.

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

Этапы формирования: Лекционные занятия, практические занятия. Типовые задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций.

#### Примеры тестовых заданий

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

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

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

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

#### Примеры вопросов из контрольных работ:

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

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

#### Тематика рефератов

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

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

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

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

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

Формы текущего контроля знаний в межсессионный период:

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

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

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

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

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

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

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

Формы промежуточной аттестации - зачет.

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

Рекомендуемые формы проведения зачета - устный зачет по билетам.

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

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

Вид кон- Виды заня- троля тий		Перечень компетен-	Оценочные средства	Объем баллов	
1		ций		мин.	мак
					<i>c</i> .
Текущий	Практиче-	ОК -3, ОК 4,	Устный и письменный опрос,	15	30
контроль от	ские занятия	OK 5, OK 6,	промежуточное тестирование на		
35 до 60		ОК 7 (знать,	практическом занятии, проверка		
баллов		уметь)	конспекта		
	Контрольная	OK -1, OK 2,	Устный опрос, проверка кон-	10	15
	работа	Ок 8, ОК 9	спекта, учет регулярности рабо-		
		(знать,	ты и ответственности каждого		
		уметь)	студента		
	Самостоя-	OK -1, OK 2,	Своевременная сдача контроль-	10	15
	тельная ра-	OK 3, OK 4,	ной работы, соответствующая		
	бота	OK 5, OK 6,	1 1 /		
		OK 7, OK 8,	матические тесты СДО		
		ОК 9 (знать,			
		уметь)			
Промежу-	Зачет / экза-	OK -1, OK 2,	Экзаменационные билеты	20	40
точная атте-	мен	OK 3, OK 4,	Итоговые тесты СДО		
стация		OK 5, OK 6,			
От 20 до 40		OK 7, OK 8,			

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

Шкала перевода итоговой оценки

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

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

#### 8.1. Основная учебная литература

- 1.Коноплева, Н.А. Психология делового общения : учебное пособие / Н.А. Коноплева. 3-е изд., стер. Москва : ФЛИНТА, 2019. 408 с. ISBN 978-5-9765-0118-8. Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. URL: https://e.lanbook.com/book/119351 (дата обращения: 05.06.2019). Режим доступа: для авториз. пользователей.
- 2. Жукова, Ю. С., Юрлова, Н. С. Ж86 Теоретические и практические аспекты делового общения в российских организациях [Текст]: монография. Киров: Вятская ГСХА, 2018. 104 с. // <u>-Текст</u> электронный// Элекетронно библиотечная система «Agrilib»: сайт.-Балашиха, 2012.- URL: http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3610. (дата обращения :29.06.2019).- Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
- 3.Белых, И.Н. Риторика: учеб. пособие / И.Н. Белых; Краснояр. гос. аграгр. ун-т. Красноярск, 2013. 142 с. // <u>-Текст</u> электронный// Элекетронно библиотечная система «Agrilib»: сайт.-Балашиха, 2012.- URL: http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3610. (дата обращения :29.06.2019).- Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

#### 8.2. Перечень дополнительной учебной литературы

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

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

No		
$\Pi/\Pi$	Наименование интернет ресурса,	Адрес в сети интернет
	его краткая аннотация, характеристика	

1. Деловое общение: видеолекция.

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

<u>No</u>		
$\Pi/\Pi$	Наименование интернет ресурса,	Адрес в сети интернет
	его краткая аннотация, характеристика	
1.	Полнотекстовая электронная библиотека МАДИ	http://lib.madi.ru/fel/
	Опубликованные в данном разделе труды учё-	
	ных МАДИ являются интеллектуальной собст-	
	венностью авторов. Все права на них принадле-	
	жат авторам работ и МАДИ. Данные материалы	
	разрешается использовать исключительно в оз-	
	накомительных и учебных целях.	
2.	Электронно-библиотечная система "AgriLib".	http://ebs.rgazu.ru
3.	обучающий сайт	www.englishgrammar101.com
4.	обучающий сайт	www.islcollective.com
5.	обучающий сайт	www.grammar.net
6.	обучающий сайт	www.britishcouncil.org/learnengl
		ish
7.	обучающий сайт	http://en.yahoo.com/
8.	самоучитель	www. homeenglish.ru/
13.	видео уроки	http://lanaservice.com/cat/obucha
		<u>yuchie/</u>

### 10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 10.1 Методические указания для обучающихся

Вид учебных заня-	Организация деятельности студента
тий	
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично; последовательно
	фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобще-
	ния; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.
	Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей,
	справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить
	вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить
	и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если само-
	стоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформу-
	лировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на прак-
	тическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (пере-
	числение понятий) и др.
Практические и	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и за-
семинарские за-	дачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование ис-
<b>НЯТИЯ</b>	точников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к кон-
	трольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с
	текстами первоисточников. Прослушивание аудио- и видеозаписей
	по заданной теме.
Контрольная ра-	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая
бота / индивиду-	справочные издания, зарубежные источники, конспект основных по-

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

#### 10.2. Методические рекомендации преподавателю

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

Формы организации самостоятельной, работы студентов:

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

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

$N_{\underline{0}}$	Название ПО	№ лицензии	Количество, назначе-	
Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образо-				
вательного процесса по дисциплине (модулю)				

 1	•	
Adobe Connect v.8 (для организации вебинаров при проведении учебного процесса с использованием элементов дистанционных образовательных технологий)		Авторизованный доступ обучающихся и сотрудников РГАЗУ. Используется при проведении лекционных и других занятий в режиме вэбинара
Электронно – библиотечная сис-		Обучающиеся, со-
тема AgriLib		грудники РГАЗУ и
		партнеров
		База учебно – методи-
		ческих ресурсов РГА-
	сударственного аграр- ного заочного универ-	ЗУ и вузов - партнеров
	ситета". Свидетельство	
	о регистрации средства	
	массовой информации	
	Эл № ФС 77 - 51402 от	
	19 октября 2012 г. Сви-	
Система дистанционного обучения		Авторизованный дос-
Moodle, доступна в сети интернет	7	гуп обучающихся и
по адресу <u>www.edu.rgazu.ru</u> .		сотрудников РГАЗУ
		База учебно – методи- ческих ресурсов
		(ЭVMК ) по лиснип-
	Открытый ресурс	Без ограничений
http://www.youtube.com/rgazu		
	аммное обеспечение	
Microsoft DreamSpark Premium	1203725791	Без ограничений
(для учащихся, преподавателей и	1203725948	
лабораторий) СОСТАВ:	1203725792 1203725947	
Операционные системы: Win-	1203725947	
dows;	1203725944	
Средства для разработки и проек-		
тирования: Visual Studio Communi-		
ty (для учащихся и преподавате-		
лей) Visual Studio Professional (ния на		
Visual Studio Professional (для ла- бораторий)		
Visual Chadia Entermaise (		0000
Office 365 для образования	on co pouco accur ( : ===	9000
Dr. WEB Desktop Security Suite	9B69-BRVQ-26GV-4ATS	610
7-Zip	свободно распространяе-	-
Mozilla Firefox	свободно распространяе-	Без ограничений
Adobe Acrobat Reader	свободно распространяе-	Без ограничений
Opera	свободно распространяе-	Без ограничений
Google Chrome	свободно распространяе-	Без ограничений
Учебная версия Tflex	свободно распространяе-	Без ограничений

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

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

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

Учебные аудитории для занятий лекционного типа.

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

Учебные аудитории для занятий практического (семинарского) типа.

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

	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
501	Проектор	SANYO PLC-XW250	1
	Экран настенный рулонный	SimSCREEN	1
	Экран настенный	SimSCREEN	1
Учебно-администр	ративный корпус (143907, Московская област	ь, г. Балашиха, ш. Энтузиастов, 50 <u>)</u>	)
129	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизирован-	SimSCREEN	1
	ный		
135	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизирован-	SimSCREEN	1
	ный		
335	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный моторизирован-	SimSCREEN	1
	ный		
	Экран настенный рулонный	PROJECTA	1
	Проектор	EPSON EB-1880	1
	Экран настенный	SimSCREEN	1

#### Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов..

Номер аудитории	Название оборудо- вания	Марка	Количество, шт.
№ 320 (инженерный корпус)	Персональный ком- пьютер	На базе процессора Intel Pentium G620	11

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

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

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