Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Казанская государственная академия ветеринарной медицины имени Н.Э. Баумана

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной и воспитательной работе
профессор _____ А.Х. Волков
«30» апреля 2019 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Б1.В.ДВ.1.2 Деловое общение»

Образовательная программа	35.03.07 «Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции»
Направленность	Хранение и переработка сельскохозяйственной продукции
Программа бакалавриата	Академический
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная / заочная

г. Казань, 2019

Рабочая программа дисциплины «Б1.В.ДВ.1.2 Деловое общение»

Составил (а) _____ Г.И. Файзиева

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры иностранных языков
протокол № 10
«26» апреля 2019 г.

Зав. кафедрой, доцент _____ Г.И. Файзиева

Одобрена на заседании методического совета факультета протокол № 7

Председатель методической комиссии,
профессор _____ Р.И. Михайлова
«29» апреля 2019 г.

Декан факультета биотехнологии и стандартизации,
доцент _____ Р.Н. Файзрахманов
«29» апреля 2019 г.

Согласовано:

Заведующий библиотекой _____ Ч.А. Харисова
«30» апреля 2019 г.

Содержание

1 Цели и задачи дисциплины
2 Место дисциплины в структуре ООП
3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины
3.1 Матрица соотнесения разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных, общепрофессиональных и общекультурных компетенций
4. Язык(и) преподавания
5 Структура и содержание дисциплины
6. Образовательные технологии
6.1 Активные и интерактивные формы обучения
7 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины
7.1 Материалы для текущего контроля
7.2 Контрольные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине
8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
8.1 Основная литература
8.2 Дополнительная литература
8.3 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям
9 Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций
10 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. ЦЕЛИ И ЗАЧАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальность предмета обусловлена повышенным вниманием к проблемам речевой коммуникации во всех сферах жизни: общественной, политической, учебной, профессиональной и т.д.

Язык и речь - это профессиональное оружие правоведа, дипломата, специалиста по связям с общественностью, менеджера, лингвиста, культуролога, политолога, и т.д. Вопросы культуры речи и ораторского мастерства актуальны для всех представителей гуманитарных специальностей в сфере психологии, педагогики, социальной работы, рекламы и связи с общественностью.

Целью освоения дисциплины «Деловое общение» является изучение и практическое применение возможностей русского литературного языка в его функциональных разновидностях официально-делового и публицистического стиля.

Задачи дисциплины (со стороны преподавателя):

- познакомить обучающихся с основными понятиями курса, закономерностями развития литературного языка в деловом общении;
- развитие речевого чутья, навыков и умений оценки и правильного употребления языковых средств в деловом общении;
- формирование навыков эффективной коммуникации в деловом общении;
- обучение приемам практического анализа различного рода рассуждений (речевые жанры);
- обучение ведению дискуссии (полемики), приемам аргументации;
- обучение использованию возможностей официально-делового стиля русского литературного языка и составлению нормативных правовых документов в сфере профессиональной деятельности;

Задачи дисциплины (со стороны студентов):

- усвоить важнейшие общелингвистические и стилистические понятия в деловом общении;
- уметь анализировать различного рода рассуждения (речевые жанры);
- уметь составлять публичную речь и владеть навыками ее произнесения;
- уметь использовать и составлять нормативные правовые документы в сфере профессиональной деятельности;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Деловое общение» относится к блоку 1- дисциплины, вариативной части, дисциплинам по выбору студентов основной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 35.03.07 «Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции» и учебного плана, индекс Б1.В.ДВ.1.2

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций

общекультурные компетенции (ОК):

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

профессиональными компетенции (ПК):
в научно-исследовательской деятельности

- готовностью к анализу и критическому осмыслению отечественной и зарубежной научно-технической информации в области производства и переработки сельскохозяйственной продукции (ПК-21).

Требования к структуре основных образовательных программ подготовки бакалавра:

Студент при изучении дисциплины « Деловое общение » должен:

знать:

- принципы выделения и использования функциональных стилей и условия речевой коммуникации, а также логические основы построения речи.

- факторы, влияющие на эффективность речевого общения.

- основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей, принципы ведения дискуссии и полемики, отечественной научно-технической информации в области производства и переработки сельскохозяйственной продукции.

- принципы языкового оформления официально-деловых текстов; принципы составления распорядительных, инструктивных и методических документов; правила делового этикета; принципы языкового оформления нормативных правовых документов в сфере профессиональной деятельности.

- принципы языкового оформления отчетов в сфере профессиональной деятельности.

уметь:

- осуществлять эффективную коммуникацию с коллегами.

- логически верно, аргументировано, ясно строить устную и письменную речь.

- составить текст публичного выступления и произнести его, аргументировано и доказательно вести полемику.

- использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности.

- анализировать отечественную научно-техническую информацию в области производства и переработки сельскохозяйственной продукции

- выразить в правильной языковой форме законченное представление о принятых решениях и сформулировать эти решения и полученные результаты в виде отчета (устного, письменного).

владеть:

- культурой делового общения.

- приемами дискуссии по профессиональной и научной тематике.

- активно владеть наиболее употребительной (базовой) грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для профессиональной речи;

- владеть основными навыками делового письма;

- владеть методами анализа отечественной научно-технической информации в области производства и переработки сельскохозяйственной продукции

3.1 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них компетенций.

Тема, раздел дисциплины	Количество часов	Компетенция				Σ общее количество компетенций
		ОК	ОПК	ПК		
1.Деловое общение и коммуникация. История делового общения в России. Понятие и особенности делового общения. Стратегия межличностного взаимодействия. Условия эффективного общения.	8	ОК-5				1
2. Основные жанры устного делового общения. Деловая беседа. Совещание. Переговоры. Разговор по телефону.	8	ОК-5				1
3.Публичное выступление. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории. Виды публичных выступлений. Невербальные средства.	8	ОК-5		ПК-21		2
4. Технология подготовки публичного выступления. Выбор темы. Подбор, изучение и анализ материала. План выступления. Работа над композицией. Написание текста и репетиция.	8	ОК-5		ПК-21		2
5. Полемическое мастерство. Основные понятия. Виды и основные правила ведения споров, полемические приемы. Уловки в споре.	8	ОК-5				1
6. Поведение в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении. Стили поведения в конфликте.	8	ОК-5				1
7. Культура деловой письменной речи. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации. Интернациональные требования к письменному деловому общению.	8	ОК-5		ПК-21		2

Реквизиты документов и правила их оформления. Типы документов. Этические аспекты документной коммуникации.						
8. Языковые особенности оформления документов. Унификация. Языковые формулы официальных документов и формулы речевого этикета.	8	ОК-5				1
9. Виды документов. Новые тенденции в практике русского делового письма и общения. Виды служебных документов и деловых писем. Сближение с мировой практикой делового письма. Новое в лексике и специальной терминологии. Либерализация языка и стиля деловых писем. Усиление личностного начала в официальном общении.	8	ОК-5				1
Итого	72					9

4. Язык (и) преподавания

Образовательная деятельность по образовательной программе направления подготовки бакалавров 37.03.07 «Технология производства и переработки с.-х. продукции» дисциплины «Деловое общение» осуществляется на государственном языке Российской Федерации – русском.

5 Структура и содержание дисциплины (модуля) «Деловое общение»

Трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа)

Форма обучения	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Курс/семестр	1/1	1
Всего	72	72
Лекции, ч	-	-

Практические занятия, ч	36	10
Самостоятельная работа, ч	36	58
Контроль, ч		4
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

5.1. Лекционные занятия

Лекционные занятия учебным планом не предусмотрены

5.2. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены

5.3 Практические (семинарские занятия)

№ п/п	Тема практического занятия	Объём в часах	
		Очн.	Заочн
1	Деловое общение и коммуникация. История делового общения в России. Понятие и особенности делового общения. Стратегия межличностного взаимодействия. Условия эффективного общения. История делового общения в России.	2	2
2	Коммуникативный кодекс. Принципы эффективного слушания.	2	
3	Основные жанры устного делового общения. Деловая беседа. Совещание. Переговоры. Разговор по телефону. (Навыки эффективной коммуникации с коллегами)	2	
4	Деловая игра (жанры делового общения). Тест рубежного контроля №1.	2	
5	Публичное выступление. Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории. Виды публичных выступлений. Невербальные средства.	2	2
6	Образцовые примеры ораторской речи. Композиция выступления. Методы подачи материала.	2	
7	Технология подготовки публичного выступления. Выбор темы. Подбор, изучение и анализ материала. План выступления. Работа над композицией. Написание текста и репетиция.(Умение грамотно строить устную и письменную речь)	2	
8	Публичное выступление на заданную тему. Тест рубежного контроля №2.	2	

9	Полемическое мастерство. Основные понятия. Виды и основные правила ведения споров, полемические приемы. Уловки в споре.	2	2
10	Правила ведения спора. (Умение доказательно вести полемику)	2	
11	Поведение в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении. Стили поведения в конфликте.	2	
12	Профилактика возникновения конфликтов. Контрольный тест.	2	2
13	Культура деловой письменной речи. Критерии эффективности письменной деловой коммуникации. Интернациональные требования к письменному деловому общению. Реквизиты документов и правила их оформления. Типы документов. Этические аспекты документной коммуникации.	2	
14	Работа с документами. Выявление и исправление ошибок в документах. Тест рубежного контроля №3. (Владение навыками грамотного письма)	2	
15	Языковые особенности оформления документов. Унификация. Языковые формулы официальных документов и формулы речевого этикета. Особенности языкового оформления документов.	2	
16	Термины, паронимы, речевые клише, аббревиатуры, нормы управления в словосочетании, синтаксические нормы, нормы сокращения слов в документах. (Навыки грамотного построения письменной речи)	2	
17	Виды документов. Новые тенденции в практике русского делового письма и общения. Виды служебных документов и деловых писем. Сближение с мировой практикой делового письма. Новое в лексике и специальной терминологии. Либерализация языка и стиля деловых писем. Усиление личностного начала в официальном общении.	2	2
18	Новые тенденции в практике делового письма и общения. Анализ и составление документов. Контрольный тест.	2	
	Итого	36	10

5.4 Курсовое проектирование

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено.

5.5.Темы и разделы для самостоятельного изучения дисциплины студентами

№	Тема, раздел дисциплины Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Количество часов		Форма контроля
		очн	заочн	
1.	Устное деловое общение	24	38	Устный опрос, тестирование, публичное выступление
2.	Культура деловой письменной речи	8	12	Устный опрос, тестирование,
3.	Новые тенденции в практике русского делового письма и общения	4	8	Устный опрос, тестирование, публичное выступление
	Итого	36	58	

6. Образовательные технологии

6.1 Активные и интерактивные формы обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Форма и её описание	Трудоём-кость (часов)
1	Деловая игра (жанры делового общения). Тест рубежного контроля №1.	Ролевые игры: «Собеседование при приеме на работу», «Совещание», «Телефонный разговор»	2
2	Публичное выступление на заданную тему. Тест рубежного контроля №2.	Публичное выступление	2
3	Правила ведения спора.	Театрализация ситуаций из произведений художественной литературы (примеры использования полемических приемов и уловок)	2
4	Работа с документами. Выявление и исправление ошибок в документах. Тесты рубежного контроля №4,5,6.	Проектные задания (правка документов)	2
5	Термины, паронимы, речевые клише, аббревиатуры, нормы управления в словосочетании, синтаксические нормы, нормы сокращения слов в документах.	Трансформация разговорной речи в деловую	2

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1 Материалы для текущего контроля

Вопросы для устного опроса

1.Общение и коммуникация.

2.Деловое общение.

3.История делового общения в России.

4.Три составляющие делового общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

5.Факторы, создающие помехи в деловом общении.

6.Факторы, способствующие эффективному общению.

7.Этика, этикет, культура делового общения.

8.Деловая беседа.

9.Деловые переговоры.

10.Разновидности спора. Основные правила поведения в споре.

11.Конфликты в деловом общении. Профилактика возникновения конфликтов.

12.Деловое письмо (общая характеристика). Характеристика современных деловых писем.

Тестовые задания по разделам:

Тема « Основные жанры устного делового общения »

1.Цель делового общения – это:

А) взаимная корректировка действий в процессе деятельности;

Б) передача эмоционального отношения в процессе взаимодействия;

В) организация и оптимизация того или иного вида деятельности.

2. Специфические особенности делового общения:

А) регламентированность;

Б) стремление идти на компромисс;

В) эмоциональное общение;

3. Логическое определение понятия «слушание»:

А) редкая способность и высоко ценится;

Б) необходимое условие правильного понимания речи;

В) это процесс восприятия, осмысления и понимания речи.

4. Кадровые беседы проводятся:

А) при приеме на работу;

Б) при увольнении с работы;

В)при определении технологии выполнения задания;

5. Главное условие для обеспечения успешных переговоров:

А) отстаивание своей позиции;

Б) удовлетворение взаимных интересов;

В) готовность идти на компромисс.

6. Модель процесса переговоров включает в себя:

А) приветствие участников, представление сторон друг другу;

Б) определение места, времени встречи;

В) подведение итогов и принятие решений.

Тема « Публичное выступление »

5. Недостатком композиции публичного выступления не является:

А) перезагрузка теоретическими рассуждениями;

Б) логическая последовательность в подаче материала;

В) обилие затронутых вопросов и проблем.

6. Риторические приемы диалогизации публичной речи:

А) риторический вопрос;

Б) вопросно-ответный ход;

В) употребление личных местоимений 3-го лица.

7. Переход от известного к новому на основе сопоставления различных явлений, событий, фактов. Этот метод изложения материала называется:

А) ступенчатый метод;

Б) индуктивный метод;

В) метод аналогии

8. Неправильным является утверждение:

А) внешность оратора должна быть привлекательной в пределах нормы;

Б) очки снижают доверие к оратору;

В) невербальные средства снижают эффективность речи.

9. Характеристики аудитории как социально-психологической общности людей:

А) степень однородности;

Б) количественный состав;

В) физическое состояние отдельных слушателей.

10. Приемы управления аудиторией:

А) голосовые приемы;

Б) вопросно-ответный ход;

В) резкие замечания.

Тема «Полемическое мастерство»

1. Правила ведения спора:

А) умейте выделить пункты разногласия;

Б) правильно пользуйтесь в споре понятиями;

В) не обращайте внимания на поведение оппонента.

2. Очередное высказывание полемист заканчивает вопросом оппоненту, заставляя его все время отвечать на вопросы. Этот **полемический прием называется:**

А) довод к человеку;

Б) атака вопросами;

В) сведение к абсурду.

3. Вместо обсуждения по существу того или иного положения начинают оценивать достоинства или недостатки человека, его выдвинувшего. Этот полемический прием называется:

А) возвратный удар;

Б) юмор, ирония, сарказм;

В) довод к человеку.

4.Слабый довод, который может быть легко опротестован, сопровождается комплиментом противнику. Эта уловка называется:

А) «довод к городовому»;

Б) выведение противника из равновесия;

В) «подмазывание аргумента».

5. Автор книги «Спор. О теории и практике спора»:

А) А. Шопенгауэр;

Б) П.С. Пороховщиков;

В) С.И. Поварнин.

6. Умышленно ошибочные рассуждения, которые выдаются за истинные, намеренные ошибки в доказательстве называются:

А) Трюизмы;

Б) Софизмы;

В) Мелизмы.

7. Уловки софистического характера:

А) Смещение времени действия;

Б) Перевод вопроса на точку зрения пользы или вреда;

В) Приведение фактических данных.

8. Психологические уловки:

А) Выведение противника из равновесия;

Б) Приведение логических доводов;

В) Ставка на ложный стыд.

9. Грубые непозволительные уловки:

А) Срывание спора;

Б) Прямые оскорбления;

В) Оттягивание возражения.

10. Уловка, основанная на склонности людей к двойственности оценок: одна для себя и для того, что нам выгодно и приятно, другая - для других людей и для того, что нам не по душе, называется:

А) Некорректная аналогия;

Б) Мнимая точность доказательств;

В) двойная бухгалтерия.

Тема « Эффективность письменного делового общения »

1. Логическое определение понятия «документ»:

А) Документ - бумага с реквизитами.

Б) Документ - информация, которая может быть использована в процессе деловой коммуникации.

В) Документ – материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения.

2. Автор делового послания решает типовые задачи:

А) информировать адресата;

Б) привлечь внимание к личности пишущего;

В) продемонстрировать свою эрудицию**.**

3. Причины коммуникативных неудач:

А) информативная избыточность сообщения;

Б) нарушение орфоэпических норм;

В) двусмысленность сообщения.

4. По признаку адресата различают виды деловых писем:

А) обычные и циркулярные;

Б) разовые и цикличные;

В) требующие ответа и не требующие ответа.

5. По особенностям композиции различают виды деловых писем:

А) одностраничные и многостраничные;

Б) одноаспектные и многоаспектные;

В) однотипные и разнотипные.

6. По структурным признакам различают виды деловых писем:

А) регламентированные и нерегламентированные;

Б) официальные и неофициальные;

В) деловые и коммерческие.

7. Ошибку в оформлении реквизита «Дата» не содержит пример:

А) 01 мая 2011 г.;

Б) 05.05.11;

В) 01.04.2011 г.

8. Этические нормы не нарушены в предложении:

А) Прошу немедленно решить вопрос о возврате денежных средств на счет нашей фирмы.

Б) С удовлетворением подтверждаем получение оборудования из лаборатории.

В) Прошу принять положительное решение по представленной нами кандидатуре.

Тема « Языковые особенности оформления документов »

1. Окраску официально-делового стиля имеет словосочетание:

А) вознаградить за труды;

Б) приводить к общему знаменателю;

В) принять к исполнению.

2. Предлог благодаря уместен в предложении:

А) …ожидаем… заморозк…принять меры предосторожности и провести профилактику оборудования;

Б) …больш…наплыв…посетителей время работы выставки увеличено с 10 до 19 часов;

В) …мужеств…и самообладан…водителя авария была предотвращена.

3. Нормы лексической сочетаемости нарушены в предложении:

А) Наши предприятия долгие годы состоят в добрых партнерских отношениях;

Б) Полагаем, что результаты испытаний могут составлять взаимный интерес для наших фирм;

В) Коллектив завода принял обязательство ускорить выпуск новой модели.

4. Грамматическая ошибка допущена в предложении:

А) Более выше стали макроэкономические показатели;

Б) Не менее высоких результатов добились животноводы Ростовской области;

В) Новый сорт вина имеет более тонкий вкус и аромат.

5. Ошибка в падежном управлении допущена в предложении:

А) Согласно вашей просьбы высылаем последние каталоги нашей продукции;

Б) Вы проявили сердечное внимание к детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей;

В) Надеемся, что наша просьба будет рассмотрена в ближайшее время.

6. Правила употребления однородных членов нарушены в предложении:

А) Для малоимущих и инвалидов предусмотрены скидки;

Б) В целях экономии материальных ресурсов необходимо сокращать транспортные и непредвиденные расходы;

В) Перед сдачей объекта под охрану необходимо проверить, чтобы в охраняемом помещении не оставались включенные электроприборы и источники огня.

7. Нормы согласования сказуемого с подлежащим нарушены в предложении:

А) Творческая интеллигенция, в частности литераторы, были отмечены наградами правительства;

Б) Внимание военных привлекла машина-фургон, оставленная у дверей торгового центра;

В) Рекламный витрина-стенд помещен в вестибюле кинотеатра.

8. Синтаксическая ошибка допущена в предложении:

А) Если у вас возникает проблема с автомобилем, наши специалисты готовы прийти на помощь;

Б) Заполните прилагаемую открытку и отправьте ее по указанному адресу;

В) Регулярный осмотр автомобиля позволяет вовремя обнаружить мелкие неполадки и предотвращать крупный ремонт.

9. Стилистическая ошибка допущена в предложении:

А) Прием продукции осуществляется на основании инструкций Госарбитража;

Б) Специалист обязуется провести работы по наладке оборудования;

В) Налоги с каждой автомашины взимаются с учетом суммы растаможки.

10. Правила речевого этикета деловой переписки соблюдены в примере:

А) Г-н Федоров И.А.!

Согласно Вашей заявке мы представляем сведения об офсетной бумаге. Указанная цена включает доставку товара на Ваш склад.

Б) Уважаемый г-н Федоров!

Согласно Вашей заявке мы представляем сведения об офсетной бумаге. Указанная цена включает доставку товара на Ваш склад.

Надеемся, что высланные образцы бумаги Вам понравятся и цена окажется приемлемой.

С наилучшими пожеланиями!

В) Согласно Вашей заявке представляем сведения об офсетной бумаге. Указанная цена включает доставку товара на Ваш склад.

Тема « Виды служебных документов и деловых писем »

1. Автор учитывает психологические аспекты воздействия на адресата в предложении:

А) Вам необходимо решить проблему с оплатой наших услуг до 13 января 2011 г.

Б) Задолженность необходимо погасить до 13 января 2011 г.

В) До 13 января 2011 г. мы хотели бы получить от вас сведения о погашении задолженности.

2. Нормы речевого этикета не нарушены в предложении:

А) Не откажите в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект Устава фирмы.

Б) Буду весьма признательна и обязана Вам, если Вы сочтете возможным принять представленных кандидатов в свой коллектив.

В) Просим выслать на наш адрес откорректированный вариант проекта нового положения.

3. Письмо-приглашение не должно включать содержательные элементы:

А) фамилия и телефон ответственного за проведение мероприятия;

Б) точное указание адреса и времени проведения мероприятия;

В) сообщение о правилах поведения на мероприятии.

4. В официальных письмах-приглашениях следует использовать форму глагола:

А) 1-го лица множественного числа (Приглашаем…; Просим принять участие в …);

Б) 3-го лица множественного числа (Приглашают…; Просят принять участие…);

В) 1-го лица единственного числа (Приглашаю…; Прошу принять участие…).

5. В письме-соболезновании уместны языковые выражения:

А) Примите наше искреннее сочувствие и соболезнование…

Б) Сочувствуем Вам в связи с трагической смертью…

В) Сожалеем по поводу безвременной смерти…

6. В письме-рекламации неуместны языковые выражения:

А)К нашему огромному сожалению, условия контракта Вами не выполнены…

Б) Ваша безответственная позиция вынуждает нас обратиться в арбитражный суд…

В) Мы официально заявляем Вам рекламацию на …

7. В письме-ответе на рекламацию неуместны содержательные элементы:

А) сообщение о том, что претензия принята к рассмотрению;

Б) сообщение о том, что претензия не принята к рассмотрению;

В) сообщение о том, что претензия удовлетворяется полностью или частично.

8. В тексте служебной записки не рекомендуется использовать устаревающие языковые обороты:

А) Довожу до Вашего сведения, что…

Б) В связи с фактами недобросовестного отношения к …

В) вследствие участившихся случаев нарушения…

9. Структурными элементами текста приказа являются:

А) обращение;

Б) формула прощания;

В) распорядительная часть.

10. Стилистическими особенностями электронного делового письма являются:

А) строгая официальность;

Б) совмещение книжности и разговорности;

В) книжный характер речи.

Темы публичных выступлений:

1. Легко ли быть молодым?
2. Проблемы молодежи сегодня
3. Дети-отказники: малыши, которых предали…
4. Дети индиго: дар или наказание?
5. Какие они - дети будущего?
6. Дети всегда готовы к чуду.
7. Взрослая мудрость детских вопросов

8. Все - и хорошее, и плохое - человек получает в семье
9. Судьба - за нас всё решено или мы сами выбираем путь?
10. Зачем мне жизнь дана?
11. Будущее – в настоящем, но будущее – и в прошлом…
12. Почему в сутках только 24 часа?
13. Трусость - это инстинкт самосохранения или как способ выживания?
14. Добро должно быть с кулаками
15. Что бы делало твое добро, если бы не существовало зла?
16. Спорить гораздо легче, чем понимать.
17. Изюминка без красоты лучше, чем красота без изюминки.
18. Человек есть то, во что он верит.
19. Давайте верить в чудеса
20. Что такая совесть, и для чего она нужна…
21. Любовь – это…
22. Женщиной не рождаются, ею становятся
23. Портрет современной девушки: сосуд она, в котором пустота, или огонь, мерцающий в сосуде
24. Цель обучения - научиться обходиться без учителя.
25. Книга в моей жизни
26. Приучите человека к чтению, и … вы сделаете его гражданином всех наций и современником всех эпох
27. В природе нет ничего бесполезного
28. Что значит быть студентом?
29. Почему студенты сачкуют?
30. Что такое лень, и как с ней бороться?
31. Что такое дежавю?
32. Незнание прав есть бесправие.

7.2 Контрольные вопросы для подготовки к зачету по дисциплине (модулю) «Деловое общение»

Вопросы:

Риторика

1.Риторика: объект и материал исследования.

2.Культура речи и техника речи.

3.Стилистика и редактирование

4.Современная риторика.

5.Три типа аргументов: логические, психологические, этические.

6.Риторика и демагогия.

7.Языковая личность и коммуникативное поведение.

8.Судебное красноречие.

9.Духовное красноречие.

10.Традиции академического красноречия.

11.Профессиональное красноречие.

12.Ораторское искусство и деловое общение.

Деловое общение.

1.Общение и коммуникация.

2.Деловое общение.

3.История делового общения в России.

4.Три составляющие делового общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

5.Факторы, создающие помехи в деловом общении.

6.Факторы, способствующие эффективному общению.

7.Этика, этикет, культура делового общения.

8.Деловая беседа.

9.Деловые переговоры.

10.Разновидности спора. Основные правила поведения в споре.

11.Конфликты в деловом общении. Профилактика возникновения конфликтов.

12.Деловое письмо (общая характеристика). Характеристика современных деловых писем.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) «Деловое общение»

8.1 Основная литература

Основные источники информации	Кол- во экз.
1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 308 с. — (Бакалавр. Академический курс)	ЭБС «Юрайт» https://www.biblio-online.ru/book/32E0CAD2-3095-45F1-AF3B-715A9FB30630 (электронный вариант)
2 Сборник упражнений и текстовых заданий по культуре речи [] : учебное пособие / А. И. Дунев, В. А. Ефремов, Е. В. Сергеева ; ред. В. Д. Черняк. - СПб. : САГА ; М. : ФОРУМ, 2009. - 224 с. - ISBN 978-5-901609-83-5 (САГА). -	100 экземпляров в библиотеке

ISBN 978-5-91134-001-8 (ФОРУМ) : 140	
3 Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 c	. Режим доступа: http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=8540.— «БИБЛИОКОМПЛЕКТАТОР»
4 Русский язык и культура речи : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Ю. Волошинова [и др.] ; под ред. А. В. Голубевой, В. И. Максимова. — 4-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 306 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06066-9.	Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/B7167079-BDEB-423E-8C82-C6EA2E09DA5D.
5. Ожегов С. И. и Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 800 000 слов и фразеологических выражений/ Российской академии наук. Институт русского языка им. В. В. Виноградова. – 4-е изд., дополнительное. – М.: ООО «ИТИ Технологии», 2008. – 944 стр.	18 экз . на кафедре иностранных языков Казанской ГАВМ

8.2.Дополнительная литература

Дополнительная литература	Кол- во экз.
1. Сборник упражнений и текстовых заданий по культуре речи [Текст] : учебное пособие / А. И. Дунев, В. А. Ефремов , Е. В. Сергеева ; ред. В. Д. Черняк. - СПб. : САГА ; М. : ФОРУМ, 2009. - 224 с.	100 в библиотеке КГАВМ

8.3 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

Методические указания	Кол- во экз.
1.Киселева Е.Ю. Русский язык и культура речи. Орфографические нормы: учебное пособие/Е.Ю. Киселева.-Казань: Издательство «Печатный двор», 2014-67с.	25 экз. на кафедре иностранных языков Казанской ГАВМ
2. Башарова, Наиля Фанисовна. Русский язык и культура речи для иностранных студентов [Текст] : учебное пособие / Н. Ф. Башарова, А. В. Фахрутдинова ; Казанская государственная академия ветеринарной медицины им. Н.Э. Баумана. - Казань : [б. и.], 2014. - 46 с.	25 экз. на кафедре иностранных языков Казанской ГАВМ
3. Сборник теоретического и практического материала по дисциплине «Культура речи и делового общения» / Г.И. Файзиева, Т.В. Манцева // Учебное пособие для студентов заочного отделения программы специалитета 36.05.01 «Ветеринария» и бакалавриата по направлениям подготовки 36.03.02 «Зоотехния», 35.03.07 «Технология производства и переработки	на кафедре иностранных языков Казанской ГАВМ

сельскохозяйственной продукции». – Казань, ФГБОУ ВО Казанская ГАВМ, 2020. - 84с.	

8.4 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1.Электронный каталог Казанской ГАВМ

http://lib.ksavm.senet.ru/

2. ЭБС Издательства “Лань” https://e.lanbook.com/

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

https://elibrary.ru/

4. Электронная библиотечная система “Юрайт”

https://biblio-online.ru/

5. ЭБС Библиокомплектатор

6. ЭБС IPRbooks http://www.iprbookshop.ru/

7. Scopus - https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic

8. Web of Science - http://apps.webofknowledge.com/

9. Электронная библиотека Казанской ГАВМ http://e-books.ksavm.senet.ru/

9. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций

Виды текущего контроля:

- устный опрос (групповой или индивидуальный);
- проверка выполнения домашних заданий;
- проведение контрольных работ;
- тестирование (письменное или компьютерное);
- проведение коллоквиумов (в письменной или устной форме);
- контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).

Критерии оценки знаний обучающихся по устному опросу и индивидуального практического задания

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся: полностью освоил учебный материал, умеет изложить его своими словами, самостоятельно подтверждает ответ конкретными примерами и правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся: в основном усвоил учебный материал, допускает незначительные ошибки при его изложении своими словами, подтверждает ответ конкретными примерами, правильно отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся: не усвоил существенную часть учебного материала, допускает значительные ошибки при его изложении своими словами, затрудняется подтвердить ответ конкретными примерами, слабо отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся: почти не усвоил учебный материал, не может изложить его своими словами, не может подтвердить ответ конкретными примерами, не отвечает на большую часть дополнительных вопросов.

Критерии оценки знаний обучающихся при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа обучающегося в магистратуре не менее 51 %;.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа обучающегося менее чем на 50 % тестовых заданий

Критерии оценивания рефератов

Оценка **«отлично»** выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области. Студент работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылался на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

Промежуточный контроль:- зачет

Зачет проводится в устной форме.

Профессиональные способности, знания, навыки и умения оцениваются в соответствии с требованиями ФГОС ВО подготовки бакалавра

Критерии оценивания зачета

Студент демонстрирует хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; понимает и успешно раскрывает смысл поставленного вопроса; владеет основными терминами и понятиями курса «Деловое общение», способен применить теоретические знания к изучению конкретных ситуаций и практических вопросов. Требуемые общекультурные и профессиональные компетенции сформированы	Зачтено
Допускаются серьезные упущения в изложении учебного материала; отсутствуют знания основных терминов; допускается большое количество ошибок при интерпретации основных определений; отсутствуют ответы на основные и дополнительные вопросы	Не зачтено

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) «Деловое общение»

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Деловое общение	**Учебная аудитория № 229** для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации	Столы ученические, стулья для обучающихся; стол преподавательский, стул преподавательский; интерактивная доска Newline, магнитно-маркерная доска, доска ученическая, рабочие стенды по предмету. Шкаф, тумба выдвижная, словари и справочники. Мультимедийное оборудование: компьютер портативный LenovoB5030, проектор UnicUC 68H, лингафонный кабинет Диалог М (16+1).	1. Microsoft Windows 7 Home Basic, код продукта: 00346-OEM-8992752-50013 2. Microsoft Office Professional Plus 2007, Лицензия № 42558275 от 07.08.2007, бессрочная; 3. СПС КонсультантПлюс. Договор № 00010963 от 29.12.2017
	Учебная аудитория № 257 для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации	Столы ученические, стулья для обучающихся; стол преподавательский, стул преподавательский. Доска ученическая. Шкаф, тумба выдвижная, словари и справочники. Мультимедийное оборудование: мобильный тренажерный комплекс для изучения иностранного языка “Диалог”, компьютер DELL, комплект (проектор PT-LW25HE.экран настенный Ciassik).	1. Microsoft Windows 7 Home Basic, код продукта: 00346-OEM-8992752-50013 2. Microsoft Office Professional Plus 2007, Лицензия № 42558275 от 07.08.2007, бессрочная; 3. СПС КонсультантПлюс. Договор № 00010963 от 29.12.2017 г.
	Читальный зал библиотеки помещение для самостоятельной работы	Стулья, столы (на 120 посадочных мест), доска аудиторная, трибуна, видеопроектор, экран, ноутбук, набор учебно-наглядных пособий, фонд научной и учебной литературы, компьютеры с выходом в Интернет.	1. Microsoft Windows XPProfessional, Лицензия № 42558275 от 07.08.2007, бессрочная; - Microsoft Windows 7 Professional, кодпродукта: 00371-868-0000007-85151 2. - Microsoft Office Professional Plus 2007, Лицензия № 42558275 от 07.08.2007, бессрочная; - MicrosoftOffice 2003, Лицензия № 19265901 от 21.06.2005, бессрочная 3. ООО «КонсультантПлюс. Информационные технологии».

			Дополнительное соглашение № 1 к Договору № И-00010567 от 26.12.2016г. оказания информационных услуг с использованием экземпляра(ов) Специального(ых) Выпуска(ов) Системы(м) КонсультантПлюс от 01.01.2020г.

ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дата	Раздел	Изменения	Комментарии

Программу разработал: