

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Вологодская государственная молочнохозяйственная  
академия имени Н.В. Верещагина»

Факультет Технологический

Кафедра иностранных языков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Направление подготовки:**

35.03.08 Водные биоресурсы и аквакультура

**Профиль:**

Аквакультура

**Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 35.03.08 Водные биоресурсы и аквакультура, профиль Аквакультура.

Разработчик,  
Ст. преподав. Ивановская А.Л.

Программа одобрена на заседании кафедры экономики и управления в АПК от 20.02.25, протокол № 6.

Зав. кафедрой,  
к.э.н., доцент Шилова И.Н.

Рабочая программа дисциплины согласована на заседании методической комиссии экономического факультета от 20.02.25, протокол № 6.

Председатель методической комиссии,  
к.ф.н., доцент Дьякова Н.С.

## 1 Цели и задачи учебной дисциплины

**Целью** изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является освоение эффективного делового общения в различных ситуациях и повысить уровень практического владения современной русской литературной речью в разных сферах функционирования для реализации целей, поставленных основной образовательной программой

### **Задачи дисциплины:**

- 1) Приобрести теоретические знания о психологических и этических личностных качествах людей, о нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей;
- 2) Научиться узнавать себя и вскрывать свои внутренние психологические резервы;
- 3) Научиться выявлять характер направленности личности, ожидаемое в напряженных ситуациях и межличностных отношениях эмоциональное поведение других людей;
- 4) Вооружиться знаниями современных технологических, этических и психологических требований к основным формам делового общения;
- 5) Изучить моральные принципы, нормы и правила этикета;
- 6) Познать законы общения, и их специфику в деловой сфере;
- 7) Овладеть навыками применения различных правил и приемов эффективного общения;
- 8) Получить знания основных характерных свойств русской речи как средства общения и передачи информации;
- 9) Освоить навыки владения богатым коммуникативным, познавательным и эстетическим потенциалом русской речи;
- 10) Научиться использовать проверенные практикой, общепринятые нормы, приемы и правила общения с различными людьми для формирования высокой культуры взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами и персоналом.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП

### **Индекс дисциплины ФТД.02**

#### **Область профессиональной деятельности выпускников:**

#### **Виды профессиональной деятельности выпускников:**

- научно-исследовательский;
- производственно-технологический;
- организационно-управленческий.

К числу **входных знаний, навыков и готовностей** студента, приступающего к изучению курса «Деловые коммуникации» должны относиться:

- изучение следующих дисциплин: «Культура речи и деловое общение».

#### **Объекты профессиональной деятельности выпускников:**

Экосистемы естественных и искусственных водоемов; прибрежные зоны, водные биоресурсы; объекты аквакультуры и другие гидробионты; технологические процессы и оборудование предприятий аквакультуры.

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к факультативным дисциплинам федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 35.03.08 Водные биоресурсы и аквакультура, профиль Аквакультура (ФТД.02).

## 3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих

компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 <sub>ук-3</sub> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
	ИД-2 <sub>ук-3</sub> Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).
	ИД-3 <sub>ук-3</sub> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.
	ИД-4 <sub>ук-3</sub> Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1 <sub>ук-5</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.
	ИД-2 <sub>ук-5</sub> Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.
	ИД-3 <sub>ук-5</sub> Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Очная форма обучения
	семестр 6
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	34
В том числе:	
Лекции (Л)	17
Практические занятия ПЗ	17
Лабораторные работы (ЛР)	-
<b>Самостоятельная работа</b>	39
Вид промежуточной аттестации	экзамен
<b>Контроль</b>	-
<b>Общая трудоемкость дисциплины, часы</b>	зачет
<b>Зачетные единицы</b>	2

### 4.2 Содержание разделов учебной дисциплины

## ***Раздел 1 Общение, его функции и виды***

Предмет, цели и задачи освоения дисциплины. Понятие общения. Общение и деятельность как интеллектуально и личностно развивающие человека формы социальной активности, взаимно дополняющие друг друга. Важнейшие функции общения: связующая, формирующая, подтверждающая, объединяющая, креативная и др. Формы и типы общения. Дифференциация видов общения по содержанию, целям и средствам. Их преимущества и недостатки. Непосредственное и опосредованное общение. Деловое, межличностное общение. Императивное общение. Сферы применения императивного общения.

## ***Раздел 2 Структура общения***

Внутренняя структура общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения в условиях непосредственного контакта между людьми. Социальная перцепция. Схема восприятия (социальной перцепции). Объект и субъект восприятия. Специфические особенности процесса восприятия и познания другого человека. Селективность (избирательность) восприятия. Понятие социального стереотипа. Типовые схемы формирования первого впечатления, типовые ошибки восприятия. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Идентификация, эмпатия, рефлексия. Коммуникативная сторона общения - обмен информацией. Элементы процесса коммуникации. Обратная связь в процессе обмена информацией. Прямая и косвенная обратная связь. Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры. Факторы, влияющие на повышение эффективности процесса коммуникации. Интерактивная сторона общения - организация взаимодействия. Организация совместных действий, позволяющих партнерам реализовать общую для них деятельность, вырабатывать формы и нормы совместных действий. Стратегия и тактика взаимодействия в процессе общения. Транзактный анализ. Три «Я» состояния по Э.Берну и их проявления. Дополнительные (параллельные) и пересекающиеся транзакции. «Пристройка сверху», «пристройка снизу». Типы взаимодействий: кооперация, конкуренции, конфликт. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

## ***Раздел 3 Уровни и барьеры общения***

Диалог как субъект - субъектное общение. Фазы контакта: взаимонаправленность, взаимотражение, взаимоинформирование, взаимоотключение. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, конвенциональный, деловой, игровой и другие. Манипуляция - межличностное общение, предполагающее воздействие на партнера с целью достижения скрытых намерений. Барьеры общения – причина неэффективного взаимодействия и конфликтов. Механические барьеры. Физиологические барьеры. Парадигмы и временной фактор. Психологические барьеры общения: различия в темпераментах, характерах, манерах общения и эмоциональных состояниях общающихся партнеров. Акцентуации личностей и их типы Положительные и отрицательные заряды акцентуации и их влияние на стиль поведения личности в общении. Несоответствие самооценки и оценки окружающих. Надменность и бахвальство. Завышенная самооценка. Безразличие окружающих. Сострадание. Психологические установки слушателя, препятствующие эффективному общению. Три уровня слушания. Манера общения. Эмоции.

## ***Раздел 4 Психологические основы деловых коммуникации***

Характеристика методов исследования поведения личности в различных видах общения. Навыки управления собой и другими людьми. Типы личности, их значение для общения. Экстраверсия и интроверсия как черты личности, их значение для общения. Приемы общения с различными типами личностей. Доминантный, недоминантный, мобильный и ригидный субъекты и правила общения с ними. Владение методами управления эмоциональной сферой. Спор и критика в деловом общении. Правила критики. Правила восприятия критики. Психологическое влияние в процессе общения. Противостояние чужому влиянию. Виды влияния и противостояния влиянию. Психологически конструктивное влияние. Психологически конструктивное противостояние влиянию.

## ***Раздел 5 Этика делового общения и деловой этикет***

Этика деловых отношений. Нравственные качества личности. Нравственные требования к общению. Этические требования ведения бизнеса. Этика рекламы. Культура приема посетителей. Этика приветствий и представлений. Поведение в общественных местах. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Этикет официальных мероприятий. Организация и виды приемов. Имидж делового человека.

#### **Раздел 6 Невербальные способы общения**

Понятие, значение и способы невербального общения. Осознанный и неосознанный язык жестов. Особенности невербального языка разных национальностей. Кинесика, проксемика, параречевые элементы и другие невербальные знаки. Что могут сказать невербальные знаки: зрительный контакт и направление взгляда, мимика и улыбка, движения головы, кивки и наклоны, жесты и движения тела, позы и осанка, улыбка, параречевые элементы. Роль этих знаков в процессе общения. Как выявить модальность человека. Вклад языка тела в налаживание отношений, эмпатии и общности интересов и целей. Роль языка тела в разных видах деятельности и профессиях, при повседневном общении, при попытках ввести собеседника в заблуждение. Роль языка тела в личностном развитии человека и раскрытии его внутреннего потенциала. Прием «зеркального отражение», особенности его использования.

#### **Раздел 7 Культура речи**

Формы и особенности существования национального языка. Литературный язык. Стили речи: научный, официально-деловой, газетно-публицистический, разговорно-обиходный. Основные качества речи: точность, понятность, чистота. Норма речи, ее динамика и вариативность. Нормы: орфоэпическая, орфографическая, словообразовательная, лексическая, морфологическая, синтаксическая, интонационная. Основные нормы литературного языка: акцентологические, пунктуационные, морфологические, синтаксические, лексические. Особенности произношения слов (отличие от письма). Словоударение. Требования предъявляемые к деловому разговору: правильность, точность, краткость и доступность. Особенности синтаксиса деловой речи. Речевой этикет, значение и формулы.

#### **Раздел 8 Подготовка и проведение деловой беседы**

Подготовка деловой беседы (планирование беседы): определение цели беседы; уточнение состава и ролей участников беседы; сбор и подготовка необходимой информации; время проведения беседы; условия проведения беседы; подготовка предложений; психологическая подготовка к беседе. Основные фазы деловой беседы: начало беседы, передача информации, аргументирование, нейтрализация замечаний и/или опровержение доводов и возражений собеседника, принятие решений. Приемы ведения беседы. Инструменты передачи информации: постановка вопросов, слушание и восприятия сведений, передача информации, наблюдение за реакцией собеседника. Общие правила аргументации. Техника и методы аргументирования. Наиболее распространенные виды замечаний. Методы их нейтрализации. Правила реагирования на замечания и возражения собеседника. Анализ этапов проведенной беседы. Выявление недостатков, разработка возможных вариантов повышения эффективности деловой беседы.

### **4.3 Разделы учебной дисциплины и вид занятий**

п/п	Наименование разделов учебной дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	Всего часов
1	Общение, его функции и виды	3	2	5		10
2	Структура общения	2	2	5		9
3	Уровни и барьеры общения	2	2	5		9
4	Психологические основы делового общения	2	2	5		9
5	Этика делового общения и деловой этикет	2	2	5		9
6	Невербальные способы общения	2	2	5		9

7	Культура речи	2	2	5	9
8	Подготовка и проведение деловой беседы	2	3	3	8
Итого		17	17	38	72

## 5 Матрица формирования компетенций по дисциплине

№ п/п	Раздел дисциплины	Общекультурные компетенции		Общее количество компетенций
		УК-3	УК-5	
1	Общение, его функции и виды	+	+	2
2	Структура общения		+	1
3	Уровни и барьеры общения		+	1
4	Психологические основы делового общения		+	1
5	Этика делового общения и деловой этикет	+	+	2
6	Невербальные способы общения	+	+	2
7	Культура речи	+		1
8	Подготовка и проведение деловой беседы	+	+	2

## 6 Образовательные технологии

Объем аудиторных занятий: всего 34 часа, в том числе лекции 17 часов, практические занятия 17 часов, интерактивные занятия от общего объема аудиторных занятий составляют 33,3%.

Семестры	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
6	ПР	<b>Проблемный семинар</b> на тему «Этические требования ведения бизнеса. Этика рекламы»	4
	Л	<b>Проблемная лекция</b> на тему «Инструменты передачи информации: постановка вопросов, слушание и восприятия сведений, передача информации, наблюдение за реакцией собеседника»	2
	ПР	<b>Деловая игра</b> на тему «Владение методами управления эмоциональной сферой»	2
	ПР	<b>Деловая игра</b> на тему «Спор и критика в деловом общении. Правила критики. Правила восприятия критики»	4
Итого:			12

## 7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### 7.1 Виды самостоятельной работы, порядок их выполнения и контроля

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды СРС	Порядок выполнения СРС	Метод контроля
1	Общение, его функции и виды	Подготовка к практическому занятию	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной	Устный опрос

			ной литературой, Интернет-ресурсами	
2	Структура общения	Подготовка к практическому занятию	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами	Устный опрос
3	Уровни и барьеры общения	Подготовка к практическому занятию	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами	Устный опрос Деловая игра
4	Психологические основы делового общения	Подготовка к практическому занятию	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами	Устный опрос Деловая игра
5	Этика делового общения и деловой этикет	Подготовка к практическому занятию	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами	Устный опрос Деловая игра
6	Невербальные способы общения	Подготовка к практическому занятию	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами	Устный опрос Деловая игра
7	Культура речи	Подготовка к практическому занятию, подготовка к контрольной работе	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами	Устный опрос Контрольная работа
8	Подготовка и проведение деловой беседы	Подготовка к практическому занятию	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами	Устный опрос Деловая игра

## 7.2 Контрольные вопросы для самопроверки

№ п/п	Раздел дисциплины	Контрольные вопросы для самопроверки
1.	Общение, его функции и виды	<p>1. Предмет, цели и задачи освоения дисциплины.</p> <p>2. Понятие общения.</p> <p>Общение и деятельность как интеллектуально и личностно развивающие человека формы социальной активности, взаимно дополняющие друг друга.</p> <p>3. Важнейшие функции общения: связующая, формирующая, подтверждающая, объединяющая, креативная и др.</p> <p>4. Формы и типы общения.</p> <p>5. Дифференциация видов общения по содержанию, целям и средствам. Их преимущества и недостатки. Непосредственное и опосредованное общение. Деловое, межличностное общение. Императивное общение. Сферы применения императивного общения.</p>
2.	Структура общения	<p>1. Внутренняя структура общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения в условиях непосредственного контакта между людьми</p> <p>2. Социальная перцепция. Схема восприятия (социальной перцепции). Объект и субъект восприятия. Специфические особенности процесса восприятия и познания другого человека. Селективность (избирательность) восприятия. Понятие социального стереотипа. Типовые схемы формирования первого впечатления, типовые ошибки восприятия. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Идентификация, эмпа-</p>

		<p>тия, рефлексия.</p> <p>3. Коммуникативная сторона общения - обмен информацией. Элементы процесса коммуникации. Обратная связь в процессе обмена информацией. Прямая и косвенная обратная связь. Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации.</p> <p>Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры. Факторы, влияющие на повышение эффективности процесса коммуникации</p> <p>4. Интерактивная сторона общения - организация взаимодействия. Организация совместных действий, позволяющих партнерам реализовать общую для них деятельность, вырабатывать формы и нормы совместных действий. Стратегия и тактика взаимодействия в процессе общения. Транзактный анализ. Три «Я» состояния по Э.Берну и их проявления. Дополнительные (параллельные) и пересекающиеся транзакции. «Пристройка сверху», «пристройка снизу». Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция, конфликт. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p>
3.	Уровни и барьеры общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Диалог как субъект - субъектное общение.</li> <li>2. Фазы контакта: взаимонаправленность, взаимотражение, взаимоинформирование, взаимоотключение.</li> <li>3. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, конвенциональный, деловой, игровой и другие. Манипуляция - межличностное общение, предполагающее воздействие на партнера с целью достижения скрытых намерений.</li> <li>4. Барьеры общения – причина неэффективного взаимодействия и конфликтов.</li> <li>5. Механические барьеры. Физиологические барьеры.</li> <li>6. Парадигмы и временной фактор.</li> <li>7. Психологические барьеры общения: различия в темпераментах, характерах, манерах общения и эмоциональных состояниях общающихся партнеров.</li> <li>8. Акцентуации личностей и их типы Положительные и отрицательные заряды акцентуации и их влияние на стиль поведения личности в общении. Несоответствие самооценки и оценки окружающих. Надменность и бахвальство. Завышенная самооценка. Безразличие окружающих. Сострадание.</li> <li>9. Психологические установки слушателя, препятствующие эффективному общению. Три уровня слушания.</li> <li>10. Манера общения. Эмоции.</li> </ol>
4.	Общение, его функции и виды	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика методов исследования поведения личности в различных видах общения. Навыки управления собой и другими людьми.</li> <li>2. Типы личности, их значение для общения. Экстраверсия и интроверсия как черты личности, их значение для общения. Приемы общения с различными типами личностей. Доминантный, недоминантный, мобильный и ригидный субъекты и правила общения с ними.</li> <li>3. Владение методами управления эмоциональной сферой. Спор и критика в деловом общении. Правила критики. Правила восприятия критики.</li> <li>4. Психологическое влияние в процессе общения. Противостояние чужому влиянию. Виды влияния и противостояния влиянию. Психологически конструктивное влияние. Психологически конструктивное противостояние влиянию.</li> </ol>
5.	Этика делового общения и деловой этикет	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика деловых отношений. Нравственные качества личности. Нравственные требования к общению. Этические требования ведения бизнеса. Этика рекламы.</li> <li>2. Культура приема посетителей.</li> <li>3. Этика приветствий и представлений.</li> <li>4. Поведение в общественных местах.</li> <li>5. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Этикет официальных мероприятий. Организация и виды приемов.</li> <li>6. Имидж делового человека.</li> </ol>
6.	Невербальные способы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие, значение и способы невербального общения. Осознанный и</li> </ol>

	общения	<p>неосознанный язык жестов.</p> <p>2. Особенности невербального языка разных национальностей.</p> <p>3. Кинесика, проксемика, параречевые элементы и другие невербальные знаки.</p> <p>Что могут сказать невербальные знаки: зрительный контакт и направление взгляда, мимика и улыбка, движения головы, кивки и наклоны, жесты и движения тела, позы и осанка, улыбка, параречевые элементы. Роль этих знаков в процессе общения. Как выявить модальность человека.</p> <p>4. Вклад языка тела в налаживание отношений, эмпатии и общности интересов и целей. Роль языка тела в разных видах деятельности и профессиях, при повседневном общении, при попытках ввести собеседника в заблуждение.</p> <p>5. Роль языка тела в личностном развитии человека и раскрытии его внутреннего потенциала.</p> <p>Прием «зеркального отражения», особенности его использования.</p>
7.	Культура речи	<p>Формы и особенности существования национального языка. Литературный язык. Стили речи: научный, официально-деловой, газетно-публицистический, разговорно-обиходный.</p> <p>2. Основные качества речи: точность, понятность, чистота.</p> <p>3. Норма речи, ее динамика и вариативность. Нормы: орфоэпическая, орфографическая, словообразовательная, лексическая, морфологическая, синтаксическая, интонационная.</p> <p>Основные нормы литературного языка: акцентологические, пунктуационные, морфологические, синтаксические, лексические.</p> <p>Особенности произношения слов (отличие от письма). Словоударение.</p> <p>4. Требования предъявляемые к деловому разговору: правильность, точность, краткость и доступность.</p> <p>Особенности синтаксиса деловой речи.</p> <p>Речевой этикет, значение и формулы.</p>
8.	Подготовка и проведение деловой беседы.	<p>1. Подготовка деловой беседы (планирование беседы): определение цели беседы; уточнение состава и ролей участников беседы; сбор и подготовка необходимой информации; время проведения беседы; условия проведения беседы; подготовка предложений; психологическая подготовка к беседе.</p> <p>2. Основные фазы деловой беседы: начало беседы, передача информации, аргументирование, нейтрализация замечаний и/или опровержение доводов и возражений собеседника, принятие решений. Приемы ведения беседы.</p> <p>3. Инструменты передачи информации: постановка вопросов, слушание и восприятия сведений, передача информации, наблюдение за реакцией собеседника.</p> <p>4. Общие правила аргументации. Техника и методы аргументирования. Наиболее распространенные виды замечаний. Методы их нейтрализации. Правила реагирования на замечания и возражения собеседника.</p> <p>5. Анализ этапов проведенной беседы. Выявление недостатков, разработка возможных вариантов повышения эффективности деловой беседы.</p>

## Вопросы для промежуточной аттестации

### Вопросы для зачета

1. Понятие общения. Место общения в межличностных и общественных отношениях.
2. Общение и производственная деятельность. Деловое общение.
3. Цели делового общения.
4. Виды делового общения.
5. Структура делового общения.
6. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
7. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

8. Общение как восприятие (перцептивная сторона общения).
9. Невербальные приемы общения.
10. Факторы повышения эффективности общения
11. Ориентация в партнере - залог успешного общения.
12. Умение донести идею до получателя.
13. Способы активного слушания.
14. Барьеры общения
15. Характеристика процесса общения. Фазы контакта.
16. Уровни общения.
17. Характеристика примитивного и манипулятивного уровней общения.
18. Характеристика стандартизированного и конвенционального уровней общения.
19. Характеристика игрового и делового уровней общения.
20. Характеристика духовного уровня общения.
21. Физиологические барьеры в общении.
22. Психологические барьеры в общении.
23. Акцентуации личностей и их типы.
24. Психологические «установки» и их влияние на качество общения.
25. Уровни слушания и качество общения.
26. Типы личности, их значение для общения.
27. Правила общения с различными типами личности.
28. Доминантный и недоминантный субъекты.
29. Методы управления эмоциями.
30. Правила критики.
31. Правила восприятия критики.
32. Виды влияния на субъекты общения.
33. Способы противостояния влиянию.
34. Психологические приемы достижения расположенности собеседника.
35. Спор и критика в общении.
36. Этика делового общения.
37. Этика приветствий и представлений.
38. Прием посетителей.
39. Деловой этикет.
40. Осознанный и неосознанный язык жестов.
41. Что могут сказать невербальные знаки.
42. Прием «зеркального отражения».
43. Стили речи.
44. Точность, понятность и чистота деловой речи.
45. Норма речи, ее динамика и вариативность.
46. Особенности синтаксиса деловой речи.
47. Речевой этикет.
48. Схема проведения деловой беседы.
49. Подготовка к деловой беседе.
50. Начало беседы (задачи и методы).
51. Информирование (задачи и приемы).
52. Виды вопросов и их назначение в деловой беседе.
53. Аргументация (цели и техника).
54. Риторические методы аргументирования.
55. Спекулятивные методы аргументирования.
56. Нейтрализация замечаний собеседника.
57. Принятие решения и завершение беседы.
58. Лексико-грамматическая и стилистическая специфика речи.
59. Стратегия и тактика ведения переговоров.

60. Техника ведения переговоров.
61. Нечестные приемы ведения переговоров.
62. Способы противостояния давлению.
63. Практика проведения деловых совещаний.
64. Правила и нормы общения по телефону.
65. Деловое письмо.
66. Подготовка совещания.
67. Ведение совещания.
68. Эффективность совещания.
69. Документирование совещания.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1 Основная литература:**

1. Измайлова, Марина Алексеевна. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Электрон.дан. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - шняя ссылка: <http://znanium.com/catalog/document?id=370986>
2. Лисс, Элина Михайловна. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Электрон.дан. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Внешняя ссылка: <http://znanium.com/catalog/document?id=370984>
3. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / автор-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Электрон.дан. - Москва : Дашков и К, 2020. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Внешняя ссылка: <http://znanium.com/go.php?id=1093519>

### **8.2 Дополнительная литература, в том числе методические указания:**

1. Деловые коммуникации: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов очной формы обучения по направлению подготовки 15.03.02 - 35.03.08 Водные биоресурсы и аквакультура, профиль Аквакультура/сост. Т.Г. Родионова. – Вологда–Молочное: Вологодская ГМХА, 2021. – 35 с.
2. Иванова, Ирина Сергеевна. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - Электрон.дан. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 168 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). Внешняя ссылка: <http://znanium.com/go.php?id=1069147>
3. Тулупьева, Т. В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Т. В. Тулупьева. - Электрон.дан. - СПб : Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 2019. - 164 с. - Внешняя ссылка: <http://znanium.com/catalog/document?id=373782>
4. Гуриева, Светлана Дзахотовна. Теория и практика ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. Д. Гуриева. - Электрон.дан. - СПб : Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 2019. - 112 с. - Внешняя ссылка: <http://znanium.com/go.php?id=1080929>

### **8.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Windows XP / Microsoft Windows 7 Professional , Microsoft Office Professional 2003 / Microsoft Office Professional 2007 / Microsoft Office Professional 2010  
STATISTICA Advanced + QC 10 for Windows

#### **в т.ч. отечественное**

Astra Linux Special Edition РУСБ 10015-01 версии 1.6.

1С:Предприятие 8. Конфигурация, 1С: Бухгалтерия 8 (учебная версия)

Project Expert 7 (Tutorial) for Windows

СПС КонсультантПлюс

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный

**Свободно распространяемое лицензионное программное обеспечение:**

OpenOffice

LibreOffice

7-Zip

Adobe Acrobat Reader

Google Chrome

**в т.ч. отечественное**

Яндекс.Браузер

### **Информационные справочные системы**

– Единое окно доступа к образовательным ресурсам – режим доступа:

<http://window.edu.ru/>

– ИПС «КонсультантПлюс» – режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

– Интерфакс - Центр раскрытия корпоративной информации (сервер раскрытия информации) – режим доступа: <https://www.e-disclosure.ru/>

– Информационно-правовой портал ГАРАНТ.RU – режим доступа:

<http://www.garant.ru/>

– Автоматизированная справочная система «Сельхозтехника» (web-версия) - режим доступ: <http://gtexam.ru/>

### **Профессиональные базы данных**

– Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – режим доступа: <http://elibrary.ru>

– Наукометрическая база данных Scopus: база данных рефератов и цитирования – режим доступа: <https://www.scopus.com/customer/profile/display.uri>

– Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики – режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/> (Открытый доступ)

– Российская Академия Наук, открытый доступ к научным журналам – режим доступа: <http://www.gas.ru> (Открытый доступ)

– Официальный сайт Министерства сельского хозяйства Российской Федерации – режим доступа: <http://mcsx.ru/> (Открытый доступ)

### **Электронные библиотечные системы:**

- Электронный библиотечный каталог Web ИРБИС – режим доступа: [https://molochnoe.ru/cgi-bin/irbis64r\\_14/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=F&I21DBNAM=STATIC&I21DBN=STATIC](https://molochnoe.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBNAM=STATIC&I21DBN=STATIC)
- ЭБС ЛАНЬ – режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
- ЭБС Znanium.com – режим доступа: <https://new.znanium.com/>
- ЭБС ЮРАЙТ – режим доступа: <https://urait.ru/>
- ЭБС POLPRED.COM: <http://www.polpred.com/>
- Электронная библиотека издательского центра «Академия»: <https://www.academia-moscow.ru/elibrary/> (коллекция СПО)
- ЭБС ФГБОУ ВО Вологодская ГМХА – режим доступа: <https://molochnoe.ru/ebs/>

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

**9.1 Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятель-**

## **ной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения**

Учебная аудитория 5101 Лекционная аудитория, для проведения групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и проведение промежуточной аттестации. Оснащенность: Учебная мебель: столы – 31, стулья – 70, доска меловая. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт. Программное обеспечение: Microsoft Windows 7 Professional, Лицензии 49230531, Microsoft Office Professional 2007, Лицензии 42543554

### **9.2 Обеспечение образования для лиц с ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, исходя из индивидуальных психофизических особенностей и по личному заявлению обучающегося, в части создания специальных условий.

В специальные условия могут входить: предоставление отдельной аудитории, необходимых технических средств, присутствие ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь, выбор формы предоставления инструкции по порядку проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, использование специальных технических средств, предоставление перерыва для приема пищи, лекарств и др.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- – предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечную информацию в аудиальную 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;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- 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, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).

Для лиц с нарушениями слуха:

- 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 наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего)

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование, предоставляемое по линии ФСС и позволяющее компенсировать двигательный дефект (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;
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- использование дополнительного информационно-методического обеспечения:

<http://umcvpo.ru/about-project> - Федеральный портал высшего образования студентов с инвалидностью и ОВЗ

<http://nvda.ru/> - Программа экранного доступа «NVDA (Non Visual Desktop Access)» («Синтезатор речи») для перевода письменной речи в устную

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся

## 10 Карта компетенций дисциплины

<b>Деловые коммуникации</b>					
Цель дисциплины		освоение эффективного делового общения в различных ситуациях и повысить уровень практического владения современной русской литературной речью в разных сферах функционирования для реализации целей, поставленных основной образовательной программой			
Задачи дисциплины		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приобрести теоретические знания о психологических и этических личностных качествах людей, о нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей;</li> <li>2. Научиться узнавать себя и вскрывать свои внутренние психологические резервы;</li> <li>3. Научиться выявлять характер направленности личности, ожидаемое в напряженных ситуациях и межличностных отношениях эмоциональное поведение других людей;</li> <li>4. Вооружиться знаниями современных технологических, этических и психологических требований к основным формам делового общения;</li> <li>5. Изучить моральные принципы, нормы и правила этикета;</li> <li>6. Познать законы общения, и их специфику в деловой сфере;</li> <li>7. Овладеть навыками применения различных правил и приемов эффективного общения;</li> <li>8. Получить знания основных характерных свойств русской речи как средства общения и передачи информации;</li> <li>9. Освоить навыки владения богатым коммуникативным, познавательным и эстетическим потенциалом русской речи;</li> <li>10. Научиться использовать проверенные практикой, общепринятые нормы, приемы и правила общения с различными людьми для формирования высокой культуры взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами и персоналом</li> </ol>			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Компетенции		Планируемые результаты обучения (индикаторы достижения компетенции)	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Ступени уровней освоения компетенции
Индекс	Формулировка				
<b>Универсальные компетенции</b>					
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>ИД-1<sub>УК-3</sub> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>ИД-2<sub>УК-3</sub> Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп</p>	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами	Устный опрос	<p style="text-align: center;"><b>Пороговый (удовлетворительный)</b></p> <p>Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый (хорошо)</b></p> <p>Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности</p>

		людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). ИД-3 <sub>ук-3</sub> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. ИД-4 <sub>ук-3</sub> Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.			сти (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). <b>Высокий (отлично)</b> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата; эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1 <sub>ук-5</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИД-2 <sub>ук-5</sub> Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных	Работа с лекционным материалом, основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами	Устный опрос	<b>Пороговый (удовлетворительный)</b> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.  <b>Продвинутый (хорошо)</b> Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в

		<p>традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>ИД-3 ук.5 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>			<p>контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p><b>Высокий (отлично)</b></p> <p>Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>
--	--	---	--	--	---