

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ВЕТЕРИНАРНОЙ МЕДИЦИНЫ

Кафедра Инфекционных болезней и ветеринарно-санитарной экспертизы

Аннотация рабочей программы дисциплины

**Б1.О.03 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ВЕТЕРИНАРНО-САНИТАРНОЙ
ЭКСПЕРТИЗЕ**

Направление подготовки **36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза**

Программа: **Организация ветеринарно-санитарного контроля на объектах
Россельхознадзора**

Уровень высшего образования – **магистратура**

Квалификация – **магистр**

Форма обучения – **очная, заочная**

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

1.1. Цель и задачи дисциплины

Магистр по направлению подготовки 36.04.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза должен быть подготовлен к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий.

Цель дисциплины – освоение обучающимися теоретических знаний, приобретение умений и навыков в области деловых коммуникаций в ветеринарно-санитарной экспертизе, в соответствии с формируемыми компетенциями.

Задачи дисциплины:

- развитие основных навыков саморазвития и самореализации личности, коммуникации;
- формирование умений использовать техники делового общения в различных ситуациях в области ветеринарно-санитарной экспертизы;
- формирование и развитие социокультурной, коммуникативной и профессиональной компетенции;
- развитие социокультурной наблюдательности;
- изучение основных форм делового общения;
- формирование коммуникативных, организационных и руководящих умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности ветеринарно-санитарного эксперта;
- изучение методов результативного взаимодействия в инокультурной профессиональной сфере.

1.2. Компетенции и индикаторы их достижений

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

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Формируемые ЗУН | |
|---|-----------------|---|
| ИД-1.УК-3 Организовывает и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | знания | Обучающийся должен знать: возможные нестандартные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций, различные стратегии для достижения поставленной цели (Б1.О.03, УК – 3 - 3.1) |
| | умения | Обучающийся должен уметь: действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели,- (Б1.О.03, УК-3–У.1) |
| | навыки | Обучающийся должен владеть: методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности и организации деловых коммуникаций для достижения поставленной цели, - (Б1.О.03, УК-3–Н.1) |

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

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Формируемые ЗУН | |
|---|-----------------|---|
| ИД-1. УК-4 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | знания | Обучающийся должен знать: современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия (Б1.О.03, УК-4–3.1) |
| | умения | Обучающийся должен уметь: применять базовые навыки владения современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия (Б1.О.03, УК-4–У.1) |
| | навыки | Обучающийся должен владеть:современными коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия - (Б1.О.03, УК-4–Н.1) |

УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Формируемые ЗУН | |
|--|-----------------|---|
| ИД-1УК-6 Определяет и реализует приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | знания | Обучающийся должен знать: характеристики и механизмы процессов саморазвития и самореализации личности в рамках деловой коммуникации - (Б1.О.03, УК-6 –3.1) |
| | умения | Обучающийся должен уметь: реализовывать деловые коммуникации через личностные способности, творческий потенциал в различных видах деятельности и социальных общностях- (Б1.О.03, УК-6 –У.1) |
| | навыки | Обучающийся должен владеть:навыками осуществления деловых коммуникаций для саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности - (Б1.О.03, УК-6–Н.1) |

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации в ветеринарно-санитарной экспертизе» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы магистратуры.

3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Объём дисциплины составляет 5 зачетных единицы (ЗЕТ), 180 академических часов. Дисциплина изучается:

- очная форма обучения во 2 семестре;
- заочная форма обучения во 2 семестре.

Распределение объема дисциплины по видам учебной работы

| Вид учебной работы | Количество часов | |
|---|-------------------------|---------------------------|
| | по очной форме обучения | по заочной форме обучения |
| Контактная работа (всего), в том числе практическая подготовка | 50 | 8 |
| Лекции (Л) | 16 | 2 |
| Практические занятия (ПЗ) | 34 | 6 |
| Самостоятельная работа обучающихся (СР) | 130 | 168 |
| Контроль | | 4 |
| | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой |
| Итого | 180 | 180 |

4. Структура и содержание дисциплины, включающее практическую подготовку

Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Рекомендуемый объем практической подготовки (в процентах от количества часов контактной работы) для дисциплин, реализующих:

- универсальные компетенции (УК) от 5 до 15%;
- общепрофессиональные компетенции (ОПК) от 15 до 50 %;
- профессиональные компетенции (ПК) от 20 до 80%.

4.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии, задачи и функции ветеринарных учреждений, обязанности ветеринарных специалистов, в процессе реализации которых формируются и осуществляются коммуникации

Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии в соответствии с федеральным законодательством: Гражданским кодексом РФ, Трудовым кодексом РФ, Кодексом РФ об административных правонарушениях, Уголовным кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ, Бюджетным кодексом РФ, Законом РФ «О ветеринарии», положениями об органах исполнительной власти в области ветеринарии.

Роль федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору в соответствии с Положением наделена полномочиями.

Роль ветеринарных специалистов в профилактике зооантропонозов и сохранении чистоты окружающей среды. Рабочее место ветврача и значение правильной его организации. Правила работы в коллективе и отношение врача к подчиненным. Авторитет, воля, способность к самосовершенствованию и другие качества ветеринарного врача.

Раздел 2. Виды деловой коммуникации в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы

Понятие коммуникации. Модель коммуникационного акта. Процесс коммуникации. Составляющие коммуникативного процесса. Положительная и отрицательная обратная связь. Функции коммуникации. Уровни коммуникации. Адресат и адресант. Коммуникативная ошибка. Контекст. Конситуация. Способы передачи информации. Функции вербальной и невербальной коммуникации. Уровни анализа. Контексты вербальной и невербальной коммуникации.

Раздел 3 Деловое общение в сфере ветеринарно-санитарной экспертизы

Устные и письменные формы речевой коммуникации. Правила и нормы делового общения при обслуживании клиентов: прием клиента и установление первоначального контакта, основные аргументы и техники внушения для выявления потребностей клиента и установления благоприятного психологического климата, методы презентации услуг и приемы привлечения внимания, способы устранения возражений и ускорения продаж.

Средства массовой информации как главная коммуникативная сеть, функции СМИ и их типология, а также особенности влияния СМИ на массовую аудиторию. Формы общения со СМИ делового человека: интервью, пресс-релиз, пресс-конференция, авторская статья, неформальное общение, также психологические особенности взаимоотношений с журналистами.

Раздел 4. Деловые переговоры ветеринарных специалистов

Цели и стратегии деловых переговоров. Основные этапы и задачи переговоров. Подготовка к проведению переговоров. Методы и технология ведения деловых переговоров в сфере ветеринарии. Технические ошибки при ведении переговоров. Конфликтная ситуация. Повышение эффективности переговоров.

Новые средства коммуникации (факсимильная связь, телефон и мобильная связь, телеконференции, селекторная связь, конференц-связь, телемосты, электронная почта, интернет). Правила ведения делового телефонного разговора. Виды современных интернет-коммуникаций, а также влияние Интернета на логику, структуру и речевые средства русского языка.

Раздел 5. Конфликты в деловых коммуникациях ветеринарных специалистов

Понятие о конфликтах, структура и типы конфликтов. Формы деструктивного общения. Причины конфликтов в ветеринарных учреждениях. Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарии. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в сфере ветеринарии.

Раздел 6. Противостояние ветеринарных специалистов в коллективе, стрессы и пути их преодоления

Сущность и способы противостояния ветеринарных работников в коллективе. Правила поведения ветеринарных работников на заседаниях, совещаниях и собраниях. Ответственность и риск ветеринарных работников. Этапы карьеры ветеринарных работников. Поиск связей, поддержки и союзников. Стресс, его признаки и механизм протекания. Виды профессиональных стрессов. Пути преодоления стрессов.

Раздел 7. Лидер и группа. Руководство организацией

Исторические формы руководства коллективом. Стили руководства и организаторские способности. Лидерство как социальная роль. Сильный и слабый руководитель. Делегирование полномочий. Проблемы ветеринарных специалистов в деловых коммуникациях.