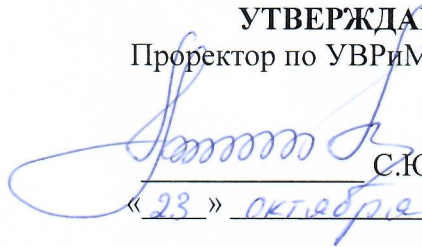


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Позябин Сергей Владимирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.11.2023 12:58:53
Уникальный программный ключ:
7e7751705ad67ae2d6295985e6e9170fe0add024c

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Московская государственная академия ветеринарной медицины и
биотехнологии – МВА имени К.И. Скрябина»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УВРиМП



С.Ю. Пигина
« 23 » октября 20 23 г.

Кафедра
эпизоотологии и организации ветеринарного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Профессиональные коммуникации в ветеринарии»

специальность
36.00.01 Общеклиническая ветеринария

специализация
Ветеринарная фармация

уровень высшего образования
интернаттура

форма обучения: очная

Москва 2023


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) СОСТАВЛЕНА НА ОСНОВАНИИ:

- Требования к условиям к условиям реализации экспериментальных образовательных программ высшего образования - интернатуры по специальности 36.00.01 Общеклиническая ветеринария;
- основной профессиональной образовательной программы по специальности 36.00.01 Общеклиническая ветеринария по специализации «Ветеринарная фармация».

РАЗРАБОТЧИКИ:

Заведующий кафедры
эпизоотологии и
организации
ветеринарного дела

(должность)



(подпись, дата)

Коба И.С.

(ФИО)

Доцент кафедры
эпизоотологии и
организации
ветеринарного дела

(должность)



(подпись, дата)

Мещеряков О.Ю.

(ФИО)

РЕЦЕНЗЕНТ:

Заведующая кафедрой
инострannого и русского
языков

(должность)




(подпись, дата)

Хакимова Г.А.

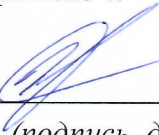
(ФИО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:


- на заседании кафедры эпизоотологии и организации ветеринарного дела
 Протокол заседания № 4 от «18» октября 2023 г.


Заведующий кафедрой		Коба И.С.
_____ <i>профессор</i>	_____ <i>(подпись, дата)</i>	_____ <i>(ФИО)</i>


- на заседании Учебно-методической комиссии факультета ветеринарной медицины
 Протокол заседания № 2 от «20» октября 2023 г.


Председатель комиссии		Шемякова С.А.
_____ <i>профессор</i>	_____ <i>(подпись, дата)</i>	_____ <i>(ФИО)</i>

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического управления		С.А. Захарова
_____ <i>(должность)</i>	_____ <i>(подпись, дата)</i>	_____ <i>(ФИО)</i>

Руководитель сектора обеспечения качества учебного процесса УМУ		Е.Л. Завьялова
_____ <i>(должность)</i>	_____ <i>(подпись, дата)</i>	_____ <i>(ФИО)</i>

Декан факультета		Абрамов П.Н.
_____ <i>(должность)</i>	_____ <i>(подпись, дата)</i>	_____ <i>(ФИО)</i>

Директор библиотеки		Н.А. Москвитина
_____ <i>(должность)</i>	_____ <i>(подпись, дата)</i>	_____ <i>(ФИО)</i>

**ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ТЕКСТЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1. ОПОП – основная профессиональная образовательная программа
2. БК – базовая компетенция
3. ОПК – общепрофессиональная компетенция
4. ПК – профессиональная компетенция
5. з.е. – зачетная единица
6. Требования – Требования к условиям к условиям реализации экспериментальных образовательных программ высшего образования - интернатуры по специальности
7. РПД – рабочая программа дисциплины
8. ФОС – фонд оценочных средств
9. СР – самостоятельная работа

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся навыков осуществления эффективной профессиональной и научной коммуникации на государственном и иностранном языках.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В соответствии с учебным планом по специальности 36.00.01 Общеклиническая ветеринария дисциплина «Профессиональные коммуникации в ветеринарии» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» и осваивается в 1 триместре 1 курса.

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, сформированные у обучающихся на предыдущем уровне обучения по специальности 36.05.01 Ветеринария.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯМИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенции (-ий), представленных в табл. 1

Таблица 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
1.	БК-3 - Способен использовать современные методы, технологии и технику в профессиональной коммуникации на государственном и иностранном языках	БК 3	<p>Знать: понятийный аппарат для профессиональной деятельности с коллегами; методику установления комплаентности и взаимодействия с владельцами животных; принципы и особенности работы с публикациями в профессиональных изданиях</p> <p>Уметь: применять доступную терминологию, находить понимание и доверие с владельцами животных в процессе оказания услуг; анализировать и осуществлять отбор научных публикаций на государственном и иностранном языках; вести обмен</p>

			профессиональной информацией в устной и письменной формах
--	--	--	---

4. ОБЪЁМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего, час.	Очная форма обучения			
		семестр			
		1			
Общий объем дисциплины	72	72			
Контактная работа:	24	24			
лекции					
занятия семинарского типа, в том числе:					
практические занятия, включая коллоквиумы	24	24			
лабораторные занятия					
другие виды контактной работы					
Самостоятельная работа обучающихся:	45,9	45,9			
изучение теоретического курса	45,9	45,9			
выполнение домашних заданий (РГР, решение задач, реферат, эссе и другое)					
подготовка курсовой работы					
другие виды самостоятельной работы					
Промежуточная аттестация:	2,1	2,1			
зачет					
зачет с оценкой	2,1	2,1			
экзамен					
другие виды промежуточной аттестации					

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Разделы дисциплины (модуля):

Очная форма обучения

№ раздела	Наименование раздела	Очная форма обучения		ИДК
		Ауд., час.	СР, час.	
1.	Виды деловых коммуникаций в сфере ветеринарии	8	12	БК-3
2.	Комплаентность: понятие о комплаентности и методы оценки. Методы установления	8	16,4	БК-3

	взаимодействия с владельцами животных			
3.	Научная коммуникация	8	17,5	БК-3
Итого:		24	45,9	

5.2 Содержание дисциплины (модуля) по видам занятий:

Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема занятия, краткое содержание	Объем, час.
			Очно
1.	Виды деловых коммуникаций в сфере ветеринарии	Введение в дисциплину «Коммуникации в сфере ветеринарии»	2
		Полномочия органов исполнительной власти в сфере ветеринарии	2
		Виды деловых коммуникаций в сфере ветеринарии	4
2.	Комплаентность: понятие о комплаентности, методы оценки комплаентности. Методы установления взаимодействия с владельцами животных	Комплаентность: понятие о комплаентности, методы оценки комплаентности. Выявление и оценка комплаенс-рисков	4
		Эффективная коммуникация с владельцами животных: методы, приемы. Конфликты в коммуникации ветеринарных специалистов и владельцев животных	4
3.	Научная коммуникация	Научный стиль речи	2
		Научный текст в сфере профессиональной коммуникации: виды научных публикаций и их типологические особенности	6
Итого:			24

Самостоятельная работа обучающегося

№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема занятия	Вид СРС	Объем, час.
				Очно
1.	Виды деловых коммуникаций в сфере ветеринарии	Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии, задачи и функции ветеринарных учреждений; обязанности ветеринарных врачей	Изучение теоретического материала. Изучение видеолекций, размещенных в открытом доступе (Rutube, Coursera и др.). Подготовка к занятиям	6
		Критика в деловой коммуникации в сфере ветеринарии	Изучение теоретического материала. Изучение видеолекций, размещенных в открытом доступе (Rutube, Coursera и др.). Подготовка к занятиям	6
2.	Комплаентность: понятие о комплаентности и методы оценки. Выявление и оценка комплаенс-рисков Эффективная коммуникация с владельцами животных: методы, приемы. Конфликты в коммуникации ветеринарных специалистов и владельцев животных	Модели поведения и тактика общения ветеринарных специалистов в деловой сфере	Изучение теоретического материала. Изучение видеолекций, размещенных в открытом доступе (Rutube, Coursera и др.). Подготовка к занятиям	8
		Имидж ветеринарного врача. Внешний вид, поведение	Изучение теоретического материала. Изучение видеолекций, размещенных в открытом доступе (Rutube, Coursera и др.). Подготовка к занятиям	4
		Комплаентность: клинический, социологический и психологический подходы к ее оценке	Изучение теоретического материала. Изучение видеолекций, размещенных в открытом доступе (Rutube, Coursera и др.). Подготовка к занятиям	4
		Презентация как вид делового общения	Изучение теоретического материала. Изучение видеолекций, размещенных в открытом доступе (Rutube, Coursera и др.). Подготовка к	9,9

			занятиям	
3	Научный стиль речи. Научный текст в сфере профессиональной коммуникации: виды научных публикаций и их типологические особенности	Стилевые и жанровые особенности научных текстов	Изучение теоретического материала. Изучение видеолекций, размещенных в открытом доступе (Rutube, Coursera и др.). Подготовка к занятиям	4
		Язык и стиль научного текста	Изучение теоретического материала. Изучение видеолекций, размещенных в открытом доступе (Rutube, Coursera и др.). Подготовка к занятиям	4
Итого:				45,9

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Перечень основной и дополнительной литературы:

Основная литература:

1. Эмирханова Е. А. Формирование профессиональной лексики ветеринарного врача и ее влияние на лексикон владельцев животных / Е. А. Эмирханова, Г. А. Касумова. – Текст: электронный // Современные проблемы прикладной паразитологии. – 2023. – С. 219-225. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_54285330_69213235.pdf (дата обращения: 30.10.2023).
2. Короткова Н. Л. Характеристика профессиональной подготовки будущего ветеринарного врача в контексте становления коммуникативного компонента профессиональной идентичности / Н. Л. Короткова. – Текст: электронный // Письма в Эмиссия. Оффлайн. – 2022. – №2. – С. 3040. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_48358050_84543282.pdf (дата обращения: 30.10.2023).
3. Куламихина И. В. Структурно-содержательная модель профессионально-коммуникативной идентичности ветеринаров / И. В. Куламихина, Е. А. Абросимова, Я. Винья-Тальянти. – Текст: электронный // Современные проблемы науки и образования. – 2022. – № 4. – С. 14. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_49404376_67519967.pdf (дата обращения: 30.10.2023)
4. Куламихина И. В. Технологизация процесса развития профессионально-коммуникативной идентичности будущих ветеринаров: интегративно-развивающий подход / И. В. Куламихина, М. Г. Бойко. – Текст: электронный // Современные проблемы науки и образования. – 2022. – № 5. – С. 39. – URL:

https://www.elibrary.ru/download/elibrary_49767179_96311013.pdf (дата обращения: 30.10.2023).

5. Короткова Н.Л. Роль коммуникации в профессиональной подготовке будущего ветеринарного врача / Н. Л. Короткова. – Текст: электронный // [Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования](#). – 2022. – № 3. – С. 182-187. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_49745097_54615151.pdf (дата обращения: 30.10.2023).

Дополнительная литература:

1. Андреевко А. А. Использование интернет пространства в образовательном процессе ветеринарных специалистов / А.А. Андреевко. – Текст: электронный // Преподаватель года. – 2020. – С. 276-281. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_44586074_49139840.pdf (дата обращения: 30.10.2023).

2. Абросимова Е. А. Квазипрофессиональная задача как средство мотивации к изучению ветеринарной латыни / Е. А. Абросимова. – Текст: электронный // Античные контексты: дисциплинарные и междисциплинарные стратегии. Коллективная монография. – 2021. – С. 181-195. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_49362832_85021188.pdf (дата обращения: 30.10.2023).

3. Куламихина И. В. Реализация технологии развития профессионально-коммуникативной идентичности обучающихся вуза по специальности «Ветеринария» в процессе иноязычной подготовки // И. В. Куламихина, Л. Ф. Рахуба. – Текст: электронный // Современные наукоемкие технологии. – 2022. – № 9. – С. 150-155. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_49525576_10845620.pdf (дата обращения: 30.10.2023).

4. Замуравкин В. И. Формирование коммуникативных компетенций врача-ветеринара в рамках вузовского обучения / В. И. Замуравкин, Е. А. Красильщик. – Текст: электронный // Образовательная деятельность вуза в современных условиях. Материалы международной научно-методической конференции. – 2019. – С. 243-250. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_37620456_40916573.pdf (дата обращения: 30.10.2023).

5. Куламихина И. В. Модель ценностных доминант будущих ветеринарных врачей: содержательный аспект / И. В. Куламихина, М. Г. Бойко, Т. Н. Винокурова. – Текст: электронный // Современные проблемы науки и образования. – 2023. – № 4. – С. 16. – URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_54387400_86708962.pdf (дата обращения: 30.10.2023).

6.2 Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины (модуля):

№	Наименование	Ссылка на ресурс	Доступность
Информационно-справочные системы			
1.	-	-	-
Электронно-библиотечные системы			
1.	Электронно-библиотечная система «Лань»	https://e.lanbook.com	Режим доступа: для авториз. пользователей
2.	Электронно-библиотечная система «Book.ru»	https://www.book.ru	Режим доступа: для авториз. пользователей
3.	Электронно-библиотечная система «ZNANIUM.COM»	https://znanium.com	Режим доступа: для авториз. пользователей
4.	РУКОНТ : национальный цифровой ресурс	https://rucont.ru	Режим доступа: для авториз. пользователей
Профессиональные базы данных			
1.	PubMed	https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/	Режим доступа: для авториз. пользователей
Ресурсы ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА им. К.И. Скрябина			
1.	Образовательный портал МГАВМиБ - МВА имени К.И. Скрябина	https://portal.mgavm.ru/login/index.php	Режим доступа: для авториз. пользователей

6.3 Методическое обеспечение дисциплины (модуля)

Методическое обеспечение дисциплины «Профессиональные коммуникации в ветеринарии» включает в себя:

1. Ляшенко Т.М., Основы культуры делового общения: Учебно-методическое пособие. – М.: ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА имени К.И. Скрябина, 2021, 189 с.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

№	Наименование	Правообладатель ПО (наименование владельца ПО, страна)	Доступность (лицензионное, свободно распространяемое)	Ссылка на Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД (при наличии)
1.	Операционная система UBLinux	ООО «Юбитех», Российская Федерация	Свободно распространяемое	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/307624/

2.	Офисные приложения AlterOffice	ООО «Алми Партнер», Российская Федерация	Свободно распространяемое	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/308464 /
3.	Антивирус Dr. Web.	Компания «Доктор Веб», Российская Федерация	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301426 /

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы, сформированные для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Профессиональные коммуникации в ветеринарии» разработаны на основании следующих документов:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июня 2023 г. № 1013 «О проведении эксперимента по разработке и реализации экспериментальных образовательных программ высшего образования - программ интернатуры по специальностям в области ветеринарии»;

Оценочные материалы представлены в приложении 1 к рабочей программе дисциплины и включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (№ 311)	Рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся, оснащена техническими средствами обучения: ноутбук, экран, мультимедийное оборудование.
2.	Учебная аудитория для проведения	Рабочее место преподавателя, рабочие

	учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (№ 310)	места обучающихся, доска меловая, системный блок LG – 8 шт., монитор ViewSonic – 8 шт. Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет», обеспечены контентной фильтрацией, специализированным программным обеспечением
--	--	--

*Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры «Эпизоотологии и организации ветеринарного дела»
«18» октября 2023 года (протокол № 4).*

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
текущего контроля / промежуточной аттестации обучающихся
при освоении ОПОП ВО, реализующей Требования к условиям реализации
экспериментальных образовательных программ высшего образования - интернатуры по
специальности 36.00.01 Общеклиническая ветеринария

Кафедра
Эпизоотологии и организации ветеринарного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Профессиональные коммуникации в ветеринарии»

специальность
36.00.01 Общеклиническая ветеринария

специализация
Ветеринарная фармация

уровень высшего образования
интернатура

форма обучения: очная

1. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Оценка уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине (модулю) осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости по дисциплине (модулю) осуществляется в формах:

1. Опрос
2. Тест

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) осуществляется в формах:

1. Зачёт с оценкой

2. СООТНОШЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ СО ШКАЛОЙ ОЦЕНИВАНИЯ И УРОВНЕМ ИХ СФОРМИРОВАННОСТИ

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	Шкала оценивания	Уровень сформированной компетенции
БК-3			
<p>Знать: Понятийный аппарат для профессиональной деятельности с коллегами; методику установления комплаентности и взаимодействия с владельцами животных; принципы и особенности работы с публикациями в профессиональных изданиях</p>	<p>Полностью знает понятийный аппарат для профессиональной деятельности с коллегами; методику установления комплаентности и взаимодействия с владельцами животных; принципы и особенности работы с публикациями в профессиональных изданиях</p>	Отлично	Высокий
	<p>Хорошо знает понятийный аппарат для профессиональной деятельности с коллегами; методику установления комплаентности и взаимодействия с владельцами животных; принципы и особенности работы с публикациями в профессиональных изданиях</p>	Хорошо	Повышенный
	<p>Владеет фрагментарными знаниями о понятийном аппарате для профессиональной деятельности с коллегами; о методике установления комплаентности и взаимодействия с владельцами животных; о принципах и особенностях работы с публикациями в профессиональных изданиях</p>	Удовлетворительно	Пороговый

	Отсутствие знаний о понятийном аппарате для профессиональной деятельности с коллегами; о методике установления комплаентности и взаимодействия с владельцами животных; о принципах и особенностях работы с публикациями в профессиональных изданиях	Неудовлетворительно	Не сформирован
Уметь: применять доступную терминологию, находить понимание и доверие с владельцами животных в процессе оказания услуг; анализировать и осуществлять отбор научных публикаций на государственном и иностранном языках; вести обмен профессиональной информацией в устной и письменной формах	Умеет правильно применять доступную терминологию, находить понимание и доверие с владельцами животных в процессе оказания услуг; анализировать и осуществлять отбор научных публикаций на государственном и иностранном языках; вести обмен профессиональной информацией в устной и письменной формах	Отлично	Высокий
	Умеет применять доступную терминологию, находить понимание и доверие с владельцами животных в процессе оказания услуг; анализировать и осуществлять отбор научных публикаций на государственном и иностранном языках; вести обмен профессиональной информацией в устной и письменной формах	Хорошо	Повышенный
	Допускает ошибки в применении доступной терминологии, находить понимание и доверие с владельцами животных в процессе оказания услуг; анализировать и осуществлять отбор научных публикаций на государственном и иностранном языках; вести обмен профессиональной информацией в устной и письменной формах	Удовлетворительно	Пороговый
	Отсутствие умения применять доступную терминологию, находить	Неудовлетворительно	Не сформирован

	<p>понимание и доверие с владельцами животных в процессе оказания услуг; анализировать и осуществлять отбор научных публикаций на государственном и иностранном языках; вести обмен профессиональной информацией в устной и письменной формах</p>		
--	---	--	--

3. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Текущий контроль успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Форма текущего контроля	Оценочные средства	ИДК
1	Виды деловых коммуникаций в сфере ветеринарии	1. Опрос 2. Тест	1. Банк вопросов к опросу 2. Банк тестовых заданий	БК-3
2	Деловые переговоры, деловое общение. Конфликты в деловых коммуникациях. Противостояния ветеринарных работников в коллективе.	1. Опрос 2. Тест	1. Банк вопросов к опросу 2. Банк тестовых заданий	БК-3

Промежуточная аттестация:

Способ проведения промежуточной аттестации:

Очная форма обучения:

- зачёт с оценкой проводится в 1 триместре 1 курса.

Перечень видов оценочных средств, используемых для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю):

1. Банк вопросов к зачету с оценкой.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости:

- комплект вопросов для опроса по дисциплине – 60 шт. (Приложение 1);
- комплект тестовых заданий по дисциплине – 93 шт. (Приложение 2).

Оценочные материалы для промежуточной аттестации:

- комплект вопросов к зачету с оценкой по дисциплине – 39 шт. (Приложение 3);

Комплект вопросов для опроса по дисциплине (модулю)**Перечень контрольных вопросов для оценки компетенции (БК-3):**

1. Предмет, задачи, основное содержание учебной дисциплины «Коммуникации в сфере ветеринарии».
2. Какова роль деловых коммуникаций в сфере ветеринарной деятельности?
3. Назовите методы исследования, применяемые в коммуникациях в сфере ветеринарии.
4. Полномочия федеральных органов исполнительной власти в области ветеринарии.
5. Полномочия органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области ветеринарии.
6. Задачи и функции ветеринарных учреждений.
7. Обязанности ветеринарных врачей.
8. Основные элементы коммуникационного процесса.
9. Роль деловых коммуникаций в сфере ветеринарной деятельности.
10. Классификация деловых коммуникаций.
11. Функции деловых коммуникаций.
12. Характеристика деловой коммуникации.
13. Особенности деловых коммуникаций в сфере ветеринарии.
14. Вербальная коммуникация.
15. Невербальная коммуникация.
16. Установление контакта в деловых коммуникациях.
17. Compliments в деловой коммуникации.
18. Общение в процессе реализации обязанностей и прав ветеринарных врачей.
19. Виды делового общения ветеринарных врачей.
20. Деловая встреча в сфере ветеринарии.
21. Деловая беседа ветеринарных специалистов.
22. Совещание ветеринарных специалистов.
23. Выступления ветеринарных врачей.
24. Деловая переписка.
25. Телефонный разговор.
26. Особенности деловых переговоров.
27. Подготовка к переговорам.
28. Методы деловых переговоров в сфере ветеринарии.
29. Технология ведения переговоров.
30. Основные стадии деловых переговоров.
31. Ошибки при ведении переговоров.
32. Манипуляции в общении ветеринарных врачей.
33. Типичные модели поведения на переговорах.
34. Конфликтная ситуация.
35. Повышение эффективности переговоров.

36. Понятие о конфликтах, структура и типы конфликтов.
37. Формы деструктивного общения.
38. Барьеры общения в коллективе ветеринарных специалистов.
39. Причины конфликтов в ветеринарных учреждениях.
40. Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарии.
41. Степени проявления конфликтных ситуаций.
42. Модель конфликтного процесса и его последствия.
43. Методы и средства управления конфликтной ситуацией в сфере ветеринарии.
44. Функции конфликтов.
45. Профилактика конфликтов в деловом общении.
46. Сущность и способы противостояния ветеринарных работников в коллективе.
47. Правила поведения ветеринарных работников на заседаниях, совещаниях и собраниях.
48. Ответственность и риск ветеринарных работников.
49. Этапы карьеры ветеринарных работников.
50. Поиск связей и поддержка союзников.
51. Стресс, его признаки и механизм протекания.
52. Последствия стрессов на рабочем месте.
53. Виды потенциальных стрессов.
54. Синдром профессионального выгорания.
55. Пути преодоления стрессов.
56. Коммуникативная компетентность ветеринарного врача.
57. Навыки коммуникации в практической деятельности ветеринарного врача.
58. Общение ветеринарного врача с клиентом, пациентом.
59. Общение ветеринарного врача с коллегами, руководством.
60. Эффективная практика ветеринарного врача в современных реалиях.

Критерии оценивания учебных действий обучающихся при проведении опроса

Отметка	Критерии оценивания
отлично	обучающийся четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
хорошо	обучающийся допускает отдельные погрешности в ответе
удовлетворительно	обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного учебного и нормативного материала
неудовлетворительно	обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи

Комплект тестовых заданий по дисциплине (модулю)
Тестовые задания для оценки компетенции (БК-3):

1. Что выступает предметом учебной дисциплины «Профессиональные коммуникации в ветеринарии»?

1) Разработка и применение коммуникаций в сфере ветеринарии, являющиеся необходимым условием успешной деятельности ветеринарного врача.

2) Настроение и чувства ветеринарных специалистов в коллективе.

3) Проблемы, возникающие между ветеринарными специалистами и потребителями в процессе осуществления профессиональной деятельности.

2. Процесс двустороннего обмена информацией между отправителем и получателем, ведущим к взаимному пониманию интеллектуального и эмоционального содержания -?

1) Коммуникация

2) Восприятие

3) Эмпатия

3. Методы исследования, применяемые в коммуникациях в сфере ветеринарии?

1) Монографический, абстрактно – логический.

2) Исторический метод, наблюдение.

3) Анализ, синтез.

Раздел «Полномочия органов исполнительной власти в области ветеринарии»

4. Полномочия Министерства сельского хозяйства Российской Федерации в области ветеринарии:

1) Вносить проекты федеральных законов, нормативно – правовых актов Президента РФ, Правительства РФ в Правительство РФ.

2) Вносить проекты нормативных документов в Министерство финансов РФ.

3) Вносить предложения о совершенствовании ветеринарной службы страны в Государственную Думу.

5. Полномочия Департамента ветеринарии Министерства сельского хозяйства Российской Федерации:

1) Разработка проектов государственных заданий учреждениям государственной ветеринарной службы страны.

2) Формирование бюджета Российской Федерации в сфере

финансирования государственной ветеринарной службы.

3) Практическая реализация функций Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по нормативно-правовому регулированию ветеринарного дела.

6. Полномочия Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору:

1) Разработка проектов нормативно-правовых актов в сфере ветеринарии.

2) Руководство ветеринарной службой Министерства сельского хозяйства Российской Федерации.

3) Осуществление надзора за юридическим и физическими лицами, осуществляющими экспертизы, обследования, исследования, оценку, отбор проб, образцов, досмотр, выдача заключений.

7. Полномочия ветеринарно-санитарной службы Министерства обороны Российской Федерации:

1) Охрана территории страны от заноса заразных болезней из иностранных государств.

2) Охрана населения от болезней общих для человека и животных.

3) Обеспечение эффективной системы военной ветеринарной службы.

8. Полномочия органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области ветеринарии.

1) Управление ветеринарной деятельностью, разработка и реализация государственной политики в области ветеринарии.

2) Контроль за выполнением национального плана противоэпизоотических мероприятий.

3) Контроль за качеством продукции животного происхождения в предприятиях АПК.

Раздел «Виды деловых коммуникаций»

9. Классификация деловых коммуникаций.

1) Бытовые (повседневные) и деловые.

2) Профессиональные, общечеловеческие

3) Общие и частные.

10. Формы бытовых коммуникаций.

1) Личные, общественные, коллективные.

2) Межличностные, светские, ритуальные, неформальные.

3) Семейные, местные, общие

11. Признаки деловых коммуникаций.

1) Коммуникации целенаправленны, регламентированы, иерархичны, атрибутивны, функциональны

2) Коммуникации нецеленаправленны, не регламентированы, не атрибутивны, не функциональны

3) Коммуникации общепризнанны, связаны общественно-политическим строем страны.

12. Содержание коммуникации.

- 1) Координационное, мотивационное, деятельностные, когнитивные.
- 2) Профессиональные, общечеловеческие.
- 3) Коллективные, индивидуальные.

12. Какие направления коммуникации бывают?

- 1) Круговые, квадратные, треугольные.
- 2) Вертикальные, горизонтальные, диагональные.
- 3) Поверхностные, глубокие, фундаментальные.

13. Средства коммуникации.

- 1) Вербальные, невербальные.
- 2) Положительные, отрицательные.
- 3) Прямые, косвенные.

14. Функции коммуникации.

- 1) Контактная, информационная, побудительная, координационная, прецептивная, элеотивная, статусная, преобразующая.
- 2) Предупреждающая, информирующая, обязывающая, описывающая, развлекающая, убеждающая.
- 3) Управляющая, объединяющая, контролирующая, соединяющая, разъединяющая, оценивающая, конфликтующая.

15. Особенности деловой коммуникации в сфере ветеринарии.

- 1) Планируются заранее, направлены на реализацию задач, ограничены целью ветеринарной деятельностью.
- 2) Осуществляются в процессе общения, заранее не планируются.
- 3) Не соответствуют правилам и нормам этикета.

16. Кодекс делового общения включают принципы.

- 1) Кооперативности, достаточности информации, целесообразности, ясности, психологии.
- 2) Товарищеское обращение, родственное обращение.
- 3) Семейное обращение.

17. Особенности в деловой коммуникации ветеринарного врача.

- 1) Выступает как личность, хорошее взаимопонимание, продуктивное профессиональное сотрудничество.
- 2) Выступает как руководитель, стремится подчинить собеседника своей воле.
- 3) Выступает как наемный работник, соглашается с собеседником по всем его предложениям.

18. Функции речи.

1. Сognификативная, регулятивная, обобщенная.
- 2) Донесение информации в нужном для себя смысле.
- 3) Четкое изложение темы и содержание коммуникации.

19. Коммуникационные эффекты вербальной коммуникации.

- 1) Первоначальное впечатление, эффект первых фраз, эффект аргументации, эффект порционного выброса информации, эффект релаксации.
- 2) Эффект заранее подготовленного текста информации, выступление без пауз, эффект важности - зрительное восприятие выступающего;
- 3) Эффект громкого, четкого изложения своих взглядов, эффект неколебимости в своем решении - твердая позиция.

20. Характеристика эффективной речи ветеринарного врача.

- 1) Правильность, содержательность, доходчивость, ясность, уместность, краткость.
- 2) Формулировка в речи основного содержания темы и присущее доказательство своей правоты.
- 3) Изложение своей точки зрения с особым усердием.

21. Принципы дискуссии ветеринарных врачей.

- 1) Достижение одного, на свой взгляд единственно правильного суждения.
- 2) Содействие возникновению множества мнений, конструктивность критики, социальная защищенность, адекватность.
- 3) Критический анализ мнения собеседника.

22. Системы невербальной коммуникации.

- 1) Слуховая, поведенческая.
- 2) Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная.
- 3) Однообразная, многообразная.

23. Факторы невербальной коммуникации.

- 1) Национальная принадлежность, состояние здоровья, профессия, уровень культуры, статус, актерские способности, возраст.
- 2) Международная принадлежность, уровень образования. Вредные привычки.
- 3) Умение жестикулировать, обладать актерским мастерством, быть очень «подвижным» человеком.

24. Формы интерактивного взаимодействия ветеринарных врачей.

- 1) Сотрудничество, противоборство, уклонение от взаимодействия, однонаправленные действия, контрастное взаимодействие, компромиссное взаимодействие.
- 2) Дружное взаимодействие.
- 3) Товарищеское взаимодействие, корпоративное взаимодействие.

Раздел «Деловое общение в сфере ветеринарии»

25. Виды делового общения.

- 1) Прямое, косвенное, вербальное, невербальное.
- 2) Двустороннее, многостороннее
- 3) Индивидуальное, групповое, коллективное.

26. Деловые встречи в сфере ветеринарии.

1) С руководителями органов власти, ветеринарных учреждений, управлений Россельхознадзора, предприятий торговли ветеринарными товарами, гражданами.

- 2) Работниками сельскохозяйственных предприятий.
- 3) Работниками научных, образовательных учреждений.

27. Что такое деловая встреча?

- 1) Наиболее благоприятная, единственная возможность убедить партнера или компаньона в обоснованности своей позиции, согласиться с предложениями;
- 2) Доверительная беседа хороших друзей;
- 3) Встреча руководителя с подчиненными.

28. С чего должна начинаться деловая встреча?

- 1) Со взаимного обмена визитными карточками;
- 2) С застолья;
- 3) С обмена информации о предстоящих переговорах.

29. В первые минуты деловой встречи следует....

- 1) Сохранять спокойствие, не напрягаться, дышать ровно и глубоко, проникнуть интересом собеседника, поддерживать с ним зрительный контакт;
- 2) Быть в тоне, проявлять инициативу, не упускать возможности высказаться;
- 3) Перейти сразу к делу.

30. Деловая беседа ветеринарных специалистов.

- 1) Взаимное общение, совместный поиск, контроль и координация действий, поддержка деловых контактов, стимулирование деловой активности.
- 2) Взаимное общение с потребителями, торговыми работниками, работниками предприятий общественного питания.
- 3) Общение с работниками полиции, пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологического надзора.

31. Виды деловой беседы.

- 1) Кадровые, дисциплинарные, проблемные, организационные, творческие.
- 2) Воспитательные, поучительные, созидательные.

3) Личные, коллективные, групповые.

32. Этапы беседы.

- 1) Подготовительный, начало, основная часть, заключительная часть.
- 2) Предварительный, главный, завершающий.
- 3) Рукопожатие, приветствие, согласование темы беседы, проведение беседы.

33. Вопросы для беседы.

- 1) Открытые, закрытые, риторические, радикальные, подавляющие собеседника.
- 2) Правильные, не правильные.
- 3) Провокационные, прямые.

34. Запрещенные приемы во время беседы.

- 1) Перебивать партнера, негативно оценивать личность собеседника, подчеркивать разницу между собеседниками, резко убыстрять темп беседы, избегать близости, осуждать партнера.
- 2) Беседовать после приема алкоголя, во время приема пищи.
- 3) Беседовать, унижая человеческое достоинство собеседника.

35. Задачи совещания ветеринарных специалистов.

- 1) Обсуждение важной проблемы и принятие решения.
- 2) Обсуждение поведения собеседника (-ов).
- 3) Обсуждение фактов, опорочивающих человеческое достоинство собеседника.

36. На каких уровнях проводятся совещания ветеринарных специалистов.

- 1) На ферме, крестьянских хозяйствах, лабораториях, на продовольственных рынках, супер- и гипермаркетах.
- 2) Федеральном, субъектовом, районном, городском ветеринарных учреждениях, сельскохозяйственных предприятиях.
- 3) В образовательных и научных учреждениях.

37. Подготовка к проведению совещания ветеринарных работников.

- 1) Объявление о совещании перед его началом, установление темы на самом совещании.
- 2) Определение цели, формирование повестки дня, определение задач, установление даты, места проведения, Регламента, подготовка руководителя, докладчика, решение вопросов, размещение участников.
- 3) планирование предстоящего совещания за долго до предполагаемой даты и оповещение всех участников не позднее чем за 1 месяц.

38. Правила для участников совещания ветеринарных специалистов.

- 1) Спокойно слушать выступающего, не мешать своими вопросами, не высказывать противоположное мнение.

2) Представление, занятие закрепленного места, внимательно слушать, задавать вопросы, высказывать свои соображения, не использовать трибуну для обсуждения своих проблем, не курить, выступать от своего имени.

3) Приходить на совещание заблаговременно, отлучиться во время совещания, разговаривать соседом-участником совещания по обсуждению услышанного.

39. В каких аудиториях выступают ветеринарные врачи?

1) На совещаниях, семинарах, конференциях, перед потребителями ветеринарных услуг, на заседаниях органов исполнительной власти.

2) На сценах театров, кинозалов, на фермах, животноводческих комплексах, перерабатывающих предприятиях.

3) В образовательных учреждениях, научных центрах, центрах повышения квалификации.

40. Ступени публичной речи выступающего.

1) Обращение к аудитории, представление, название темы выступления, собственная речь, завершение.

2) Подготовительная, налаживание связи с аудиторией, сохранение внимания слушателей, отстаивание своего убеждения, окончание выступления.

3) Характеристика аудитории, ее готовность слушать выступающего, подчеркивание своей значимости путем объявления должности, всех званий.

41. Правила написания деловых писем.

1) На потребительской бумаге, на 2-3 страницах, с обеих сторон, желательно от руки.

2) На бумаге хорошего качества, на 1 странице, по одному вопросу, с одной стороны листа, машинописным текстом с указанием даты.

3) На любой бумаге, подробное описание темы письма, от имени коллектива.

42. Требования к деловому письму.

1) Внятность, доступность, четкость, ясность, краткость, корректность, грамотность.

2) Подробный текст по вопросу, на который должен составитель письма получить ответ.

3) Недоступность письменных требований по вопросам, не входящим в компетенцию адресата письма.

43. Продолжительность телефонного разговора.

1) От 3 до 5 минут.

2) Не более 30 минут.

3) Не менее 10 минут.

44. Подготовка к телефонному разговору.

1) Записать фамилию, имя, отчество лиц, с кем планируется разговор, знать

их мнение по каждому обсуждаемому вопросу.

2) Определить цель разговора, иметь записи основных вопросов, иметь цифровые факты, продумать порядок постановки вопросов, держать в памяти даты и номера документов.

3) Подготовить текст телефонного разговора заранее, чтобы легче было отстаивать свое мнение.

Раздел «Деловые переговоры ветеринарных врачей»

45. Подходы к переговорам.

- 1) Позитивный, отрицательный.
- 2) Комфортный, партнерский, внешний, внутренний.
- 3) Дружественный и враждебный.

46. Подготовка к переговорам.

1) Выбор средств ведения, выяснение количества участников, установка контакта, сбор максимальной информации, разработка плана, подготовка проекта соглашения, подготовка помещения.

2) Изучение партнеров по переговорам, установление их преимуществ и недостатков.

3) Составление проекта решения по итогам переговоров.

47. Этапы переговоров.

- 1) Начальный, основной, завершающий.
- 2) Общеинформационный, взаимное уточнение интересов, концепций, позиций, обсуждение, согласование позиций, формирование договоренностей.
- 3) Предварительный, главный, второстепенный, окончательный.

48. Что предшествует деловым переговорам?

- 1) Беседа
- 2) Спор
- 3) Заключение договора

49. Что является главным в деловых переговорах?

- 1) Окончательное решение
- 2) Учет интересов сторон
3. Заключение договора

50. Что такое визит вежливости?

- 1) Ответ на встречу гостя при его приезде
- 2) Приветствие руководства при встрече
- 3) Прием гостей

51. В каком случае возникает необходимость ведения переговоров в сфере ветеринарии?

- 1) При назначении главного ветеринарного врача района на должность;
- 2) При утверждении годового плана профилактических противоэпизоотических мероприятий;
- 3) При согласовании совместной деятельности при экспорте, импорте и транзите животных, продуктов животноводства.

52. Что означает компромиссный метод ведения переговоров?

- 1) Основан на отказе сторон от своих требований при неудаче достижения соглашения;
- 2) Предназначен для убеждения партнера в необходимости оценивать переговоры с учетом общественных взаимосвязей и потребностей развития кооперации;
- 3) Стороны занимают дружелюбные позиции, избегают споров и конфликтов, но не идут на бесконечные уступки в ущерб себе.

53. Что предполагает метод принципиальных переговоров?

- 1) Стремление найти взаимную выгоду везде, где это возможно и настаивание на таком результате, который обоснован справедливыми нормами независимо от воли каждой стороны
- 2) Поиск ответов на следующие вопросы: в чем заключается идеальное решение поставленной проблемы; от каких аспектов идеального решения можно отказаться; какие аргументы необходимы для ответа на вопросы партнера; какие предложения партнера следует обязательно отклонить
- 3) Убеждение партнера в необходимости оценивать переговоры с учетом общественных взаимосвязей и потребностей развития кооперации.

54. Особенности переговоров.

- 1) Мнение участников частично совпадают, учет интересов сторон, выступления с предложением, тщательная подготовка, встреча делегации, умение вести переговоры, визит вежливости.
- 2) Наступательный характер поведения участников переговоров, стремление «любой ценой» добиться своего варианта решения.
- 3) Соглашательский характер участников переговоров, беспринципный подход у переговорному процессу.

55. Обобщенные характеристики личностей, ведущих переговоры.

- 1) «Хмурый», «небритый», «улыбчивый», «недовольный».
- 2) «Квадрат», «треугольник», «круг», «зигзаг», «прямоугольник».
- 3) «Угрюмый», «злой», «неприличный»

56. Методы ведения деловых переговоров.

1) Жесткий, позитивный, мягкий, интеграции, давления, подведения итогов.

2) Желательный, нежелательный, прямой, косвенный.

3) Положительный, отрицательный, средний.

57. Элементы метода принципиальных переговоров.

1) Неограниченное число участников переговоров, безразличие к достижению результатов.

2) Строго ограниченное число участников переговоров, интересы – достижение положительных результатов.

3) Интересы участников переговоров настроены на достижение положительных результатов.

58. Взаимовыгодные переговоры.

1) Создание творческого подхода к поиску хороших вариантов, использования объективных критериев.

2) Безразличное отношение участников переговоров к создавшейся атмосфере, допущение ошибок во время переговоров.

3) Преждевременное суждение, поиск единственного ответа, уверенность в невозможности других вариантов решения.

59. Правила переговоров.

1) Небрежность, недопонимание, разногласие, недостоверность.

2) Рациональность, избегание некорректного тона.

3) убежденность в невозможности достижения положительного результата переговоров.

60. Ошибки при ведении переговоров.

1) Плохая подготовка к переговорам, возникновение споров во время переговоров, низкий уровень профессионализма участников, не учитываются особенности делового общения.

2) Поверхностный подход к подготовке ведению переговоров, пренебрежительное отношение к участникам.

3) Заблаговременное негативное отношение к предстоящим переговорам.

61. Правила поведения участников переговоров.

1) Нельзя опаздывать, искренняя улыбка, говорить «спасибо», проявлять доброжелательность, быть аккуратным, начинать переговоры с вопросов, обладать терпением, дипломатичностью, проницательностью, спокойствием.

2) Быть убежденным в правоте своего мнения, настойчиво добиваться принятия своего предложения, считать себя более компетентным.

3) Не допускать в переговорах высокомерия, свою исключительность, не использовать мнение якобы авторитетных людей.

62. Случаи использования манипуляций в переговорах.

1) Для создания высокого имиджа руководителя, смягчения принуждения,

создание одного направления.

2) Для возвеличивания престижа своей фирмы, исключительного профессионализма специалистов.

3) Для достижения положительного результата любым способом.

63. Обобщение группы манипуляций.

1) Организационно – профессиональные, психологические, логические.

2) Методологические, методические, организационные.

3) Преднамеренные, возникающие экспромтом.

64. Способы манипуляций.

1) Преднамеренное давление на психику, попытка изловчиться, обмануть, говорить заведомо ложь.

2) Навязывание роли, признание другом, доброжелателем, сторонником, туманные намерения, штурм.

3) Обзывание участников переговоров незаменимыми, бескорыстными, обожаемыми, неотразимыми.

Раздел «Конфликты в деловых коммуникациях ветеринарных врачей»

65. Конфликтная ситуация - это:

1) Случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

2) Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

3) Процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

66. Причина конфликта – это:

1) Противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

2) Стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

3) Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.

67. Конфликтогены – это:

1) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

2) проявления конфликта;

3) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

68. Структура конфликта ветеринарных врачей.

1) Конфликтующие стороны, сознание действия, предмет противоборства, средства и методы действия, поле конфликта.

2) Конфликтные личности, планы и их выполнение.

3) Конфликтные руководители, работники, служащие, проблемы.

69. Типы конфликтов.

- 1) Мотивационные, коммуникации, власти, безвластие, внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые, социальные.
- 2) Внешние, внутренние, личные, коллективные.
- 3) Деловые, бытовые, рабочие, праздные, семейные, коллективные.

70. Формы деструктивного общения.

- 1) Корыстные, агрессивные, конфликтные.
- 2) Лживые, эгоистичные, не разрешаемые.
- 3) Построенные на обмане, вероломство.

71. Причины конфликтов.

- 1) Стремление к превосходству, проявление агрессии, эгоизма.
- 2) Негативное отношение к сотрудникам.
- 3) Возвеличивание своей личности.

72. Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарии.

- 1) Демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный.
- 2) Скрытый, незаметный, конфликтный.
- 3) Приспособленный к ситуациям, бесхарактерный, капризный, злой.

73. Элементы конфликта.

- 1) Два участника, взаимная несовместимость интересов, уничтожение интересов партнера, применение силы, противопоставимость действий, агрессивность, авторитарность.
- 2) Группа участников, игнорирование интересов друг друга, неуправляемость действий.
- 3) Наличие конфликтной личности в коллективе, конфликтная обстановка.

74. Функции конфликта.

- 1) Позитивная, негативная.
- 2) Восстановительная, разрушительная.
- 3) Прогрессивная, регрессивная.

75. Стили разрешения конфликтной ситуацией.

- 1) Уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.
- 2) Разрешение, запрет, поощрение, наказание, продвижение, игнорирование проблемы.
- 3) Использование любых приемов. Методов и средств.

76. Управление конфликтами — это:

- б) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) Целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

77. Какая основная характеристика конфликтной личности ригидного типа?

- 1) Хочет быть в центре внимания;
- 2) Подозрителен;
- 3) Импульсивен, плохо контролирует себя.

78. Какая основная характеристика конфликтной личности неуправляемого типа?

- 1) Хочет быть в центре внимания;
- 2) Подозрителен;
- 3) Импульсивен, плохо контролирует себя.

79. Предпосылками разрешения конфликта являются:

1) Достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

2) Достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

3) Наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности.

80. Объекты и субъекты противостояния в коллективе ветеринарных специалистов.

1) Жертвами противостояния чаще становятся женщины, которым противостоят другие женщины; агрессорами чаще выступают мужчины, мужчины используют организационные полномочия, женщины – сплетни; угроза увольнения, снижение заработной платы.

2) Противостояния чаще возникают в женских коллективах, между руководителем и работниками.

3) Субъектом противостояния выступают манипуляторы общественным мнением путем распускания сплетней, слухов, подрыва репутации.

81. Правила поведения ветеринарных работников на заседаниях, совещаниях и собраниях.

1) Говорить от имени трудового коллектива, вскрывать недостатки управления, критиковать действия руководителя.

2) Говорить нужно «Я», не говорить плохо о себе, участвовать в дискуссии, скрывать свои мысли, устанавливать границы выступления, не говорить о деталях, показывать себя экспертом, защищать интересы коллектива.

3) Говорить от имени другого авторитетного работника, возвышая его имидж, думать, что только он изрекает истину.

82. Ответственность ветеринарного специалиста.

1) Принимать самостоятельное решение, браться за новые проекты, использовать электронные ресурсы, участвовать в общественной работе, не бояться высказывать собственное мнение.

2) Ждать предложения руководителя, осторожно относиться к новым проектам, не проявлять инициативу на общественной работе.

3) Поддерживать любые решения руководителя, добросовестно выполнять его решения.

83. Этапы карьеры ветеринарных работников.

1) Этапы – предварительный (до 25 лет), становление (от 25 до 30 лет), продвижения (от 30 до 45 лет), сохранения (до 60 лет), завершения (до 65 лет), пенсионный.

2) Этапы взлета, расцвета, стабильности, угасания.

3) Этапы становления, подготовки к занятию престижной работы, проявление способностей к высокой должности и занятия такой должности, длительного сохранения работоспособности.

Раздел «Противостояние ветеринарных работников в коллективе. Стрессы и пути их преодоления»

84. Основатель учения о стрессе.

1) Гас Селье.

2) Карл Маркс.

3) Академик Струмилин.

85. Реакция на стресс.

1) Стресс необходим, причина изменения образа жизни, безразличие к стрессу.

2) Вызывает болезненное состояние.

3) Потеря аппетита, чувство голода, слабость, усталость, бессонница, головные боли, боли в груди.

86. Виды профессиональных стрессов.

1) Страх перед изменившейся обстановкой в работе.

2) Информационный, эмоциональный, коммуникативный, достижения, конкуренции.

3) Страх за результат осуществления ветеринарной деятельности.

87. Стадии синдрома опустошения.

1) Завышенные ожидания, восторженное отношение к работе; пессимизм и

первое разочарование в работе; самоотстранение, уклонение от контактов; гнев, враждебность, необратимая отчужденность.

2) Страх перед началом работы, перед новыми видами работ, привыкание к работе, радость от первых успехов, разочарование провалами в работе.

3) Безразличие к своей профессии, отчуждение в коллективе, семье, плохое настроение.

88. Снятие стрессового состояния.

1) Просмотр телевизионных программ, общение с друзьями, прогулки на свежем воздухе, прослушивание музыки, вкусная еда, хобби, общение с детьми.

2) Открытым выражением своих эмоций, чувств, отвлечением, ограничением отрицательного влияния стрессов, занятие спортом, интеллектуальными играми.

3) Передачей своего стрессового состояния своим близким, родственникам, друзьям всеми доступными средствами.

Раздел «Деловые коммуникации в практике ветеринарного врача»

89. Владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении – это...?

1) Коммуникативная компетентность

2) Коммуникативные навыки

3) Ориентированная основа действия

90. Факторы, не определяющие качество коммуникации между клиентом и ветеринарным врачом?

1) Состояние животного, ожидание клиента, возможности ветучреждения

2) Общительность, контактность, самоконтроль

3) Расположение ветеринарного учреждения

91. Глубокое понимание и удовлетворение потребностей клиентов - это

1) Клиентореинтервальный подход

2) Целевые клиенты

3) Маркетинг

92. Принципы клиентоориентированности в практике ветеринарного врача.

1) Персональный подход, добросовестность, эмпатия

2) Жалость к клиенту, к животному, сожаление

3) Проведение всевозможных видов обследований животному, что бы выявить малейшие изменения в его организме

93. Практика мелких необратимых изменений приводящий к полному удовлетворению своей работой.

- 1) Эффективная практика
- 2) Лучшая практика
- 3) Наилучшая практика

Критерии оценивания учебных действий обучающихся при проведении тестирования

Результат тестирования оценивается по процентной шкале оценки.

Каждому обучающемуся предлагается комплект тестовых заданий, количество которых приравнивается к 100%:

Отметка	Критерии оценивания
отлично	больше 85% правильных ответов
хорошо	66-85% правильных ответов
удовлетворительно	51-65% правильных ответов
неудовлетворительно	меньше 50% правильных ответов

Комплект вопросов к зачёту с оценкой по дисциплине (модулю)**Вопросы к зачету с оценкой для оценки компетенции (БК-3):**

1. Предмет, задачи учебной дисциплины «Коммуникации в сфере ветеринарии».
2. Основное содержание учебной дисциплины «Коммуникации в сфере ветеринарии».
3. Роль деловых коммуникаций в сфере ветеринарной деятельности.
4. Методы исследования, применяемые в коммуникациях в сфере ветеринарии.
5. Полномочия федеральных органов исполнительной власти в области ветеринарии и полномочия органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области ветеринарии.
6. Задачи и функции ветеринарных учреждений, обязанности ветеринарных врачей.
7. Основные элементы коммуникационного процесса, роль деловых коммуникаций в сфере ветеринарной деятельности.
8. Классификация деловых коммуникаций.
9. Функции и характеристика деловых коммуникаций.
10. Особенности деловых коммуникаций в сфере ветеринарии.
11. Вербальная и невербальная коммуникация.
12. Установление контакта и комплименты в деловых коммуникациях.
13. Общение в процессе реализации обязанностей и прав ветеринарных врачей.
14. Виды делового общения ветеринарных врачей.
15. Деловая встреча и деловая беседа в сфере ветеринарии.
16. Совещание, выступления ветеринарных специалистов.
17. Деловая переписка и телефонный разговор.
18. Особенности деловых переговоров, подготовка к переговорам.
19. Методы деловых переговоров и технология ведения переговоров в сфере ветеринарии.
20. Основные стадии деловых переговоров и ошибки при их ведении.
21. Манипуляции в общении ветеринарных врачей и типичные модели поведения на переговорах.
22. Понятие о конфликтах, структура и типы конфликтов.
Конфликтная ситуация.
23. Повышение эффективности переговоров.
24. Формы деструктивного общения.
25. Барьеры общения в коллективе ветеринарных специалистов.
26. Причины конфликтов в ветеринарных учреждениях. Типы конфликтных личностей в сфере ветеринарии.
27. Степени проявления конфликтных ситуаций. Модель конфликтного процесса и его последствия.
28. Методы и средства управления конфликтной ситуацией в сфере

ветеринарии. Функции конфликтов.

29. Профилактика конфликтов в деловом общении. Сущность и способы противостояния ветеринарных работников в коллективе.

30. Правила поведения ветеринарных работников на заседаниях, совещаниях и собраниях.

31. Ответственность и риск ветеринарных работников.

32. Этапы карьеры ветеринарных работников.

33. Поиск связей и поддержка союзников.

34. Стресс, его признаки и механизм протекания. Последствия стрессов на рабочем месте.

35. Виды потенциальных стрессов. Синдром профессионального выгорания. Пути преодоления стрессов.

36. Коммуникативная компетентность ветеринарного врача.

37. Навыки коммуникации в практической деятельности ветеринарного врача.

38. Общение ветеринарного врача с клиентом, пациентом.

39. Общение ветеринарного врача с коллегами, руководством.

Критерии оценивания учебных действий обучающихся при проведении зачета с оценкой

Отметка	Критерии оценивания
отлично	обучающийся четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
хорошо	обучающийся допускает отдельные погрешности в ответе
удовлетворительно	обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного учебного и нормативного материала
неудовлетворительно	обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи