

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

И. о. проректора по учебной работе

_____ Василенко В.Н.
(подпись) (Ф.И.О.)

«30» мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**
(наименование дисциплины)

Направление подготовки

38.03.01 Экономика
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Технологии бухгалтерского учета и отчетности
(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника
бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины (модуля) «Основы профессиональной коммуникации» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности:

01 Образование и наука (в сферах: общего, среднего профессионального, дополнительного профессионального образования; научных исследований).

08 Финансы и экономика (в сферах: исследований, анализа и прогнозирования социально-экономических процессов и явлений на микроуровне и макроуровне в экспертно-аналитических службах (центрах экономического анализа, правительственном секторе, общественных организациях); производства продукции и услуг, включая анализ спроса на продукцию и услуги, и оценку их текущего и перспективного предложения, продвижение продукции и услуг на рынок, планирование и обслуживание финансовых потоков, связанных с производственной деятельностью; кредитования; страхования, включая пенсионное и социальное; операций на финансовых рынках, включая управление финансовыми рисками; внутреннего и внешнего финансового контроля и аудита, финансового консультирования; консалтинга).

Дисциплина направлена на решение задач профессиональной деятельности следующих типов: педагогический.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. N 954 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика")

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

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-5	способен осуществлять разработку учебно-методического обеспечения для преподавания экономических дисциплин	ИД-1 ПКв-5 –разрабатывает учебно-методические комплексы экономических дисциплин (модулей) по программам основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального и дополнительного профессионального образования
			ИД2 ПКв-5 – реализует элементы преподавания экономических дисциплин в учебном процессе

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-1 ПКв-5 –разрабатывает учебно-методические комплексы экономических дисциплин (модулей) по программам основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального и дополнительного профессионального образования	Знает: основы психологии общения, принципы ведения коммуникационной деятельности в педагогике, этику делового общения, технологию ведения деловых бесед, переговоров и совещаний
	Умеет: организовывать и проводить деловые беседы, переговоры и совещания, предотвращать и улаживать конфликтные ситуации
	Владеет: навыками ведения коммуникационной деятельности в педагогике, проведения деловых бесед, переговоров и совещаний, определения характера, содержания и носителей информационных сообщений
ИД2 ПКв-5 – реализует элементы преподавания экономических дисциплин в учебном процессе	Знает: особенности самостоятельного поиска, сбора, обработки, хранения и использования информации для совершенствования своего и профессионального уровня
	Умеет: использовать свой творческий и личностный потенциал в

	дальнейшей профессиональной деятельности
	Владеет: приемами саморазвития и самореализации в сфере своей профессиональной деятельности

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП ВО

Дисциплина относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений* Блока 1 ООП. Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися дисциплины *Основы педагогической деятельности*.

Дисциплина является предшествующей для изучения *последующих дисциплин, практик*: Производственная практика, научно-исследовательская работа, Производственная практика, преддипломная практика.

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего акад.ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа , в т.ч. аудиторные занятия	55	55
Лекции	18	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	36	36
Консультации текущие	0,9	0,9
Вид аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа	53	53
Подготовка к тестированию	21	21
Подготовка реферата по заданной теме	10	10
Подготовка электронной презентации	10	10
Подготовка к практическим занятиям (выполнение разноуровневых задач и заданий)	12	12

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

5.1 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, акад. часы
1	Методологические основы профессиональной коммуникации	1. Закономерности теории коммуникаций; 2. Функции теории коммуникаций; 3. Методы теории коммуникаций и их применение в профессиональной деятельности экономиста.	11
2	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций	1. Понятие и сущность организации; 2. Внешняя и внутренняя среда организации; 3. Жизненный цикл организации; 4. Отношения и коммуникации в организациях 5. Понятие и особенности профессиональной деятельности экономиста в современной организации	23
3	Коммуникационный процесс в организации	1. Коммуникационный процесс, его модель и основные элементы; 2. Состав, цель и задачи коммуникационного процесса;	11

		3. Структура коммуникационного процесса и его потоки; 4. Особенности и барьеры коммуникационного процесса в организации; 5. Рекомендации по совершенствованию коммуникационного процесса.	
4	Формы, функции и виды профессиональной коммуникации	1. Формы профессиональной коммуникации в практической деятельности экономиста; 2. Функции профессиональной коммуникации; 3. Виды профессиональной коммуникации.	11
5	Виды, формы и средства делового общения	1. Виды делового общения; 2. Формы делового общения; 3. Средства делового общения.	11
6	Формирование и развитие коммуникативных компетенций	1. Понятие, виды и компоненты коммуникативной компетенции; 2. Использование коммуникативной компетенции в процессе делового общения; 3. Понятие коммуникативной личности.	15
7	Профессиональные коммуникации в экономической и управленческой деятельности	1. Понятие коммуникации в экономической деятельности; 2. Межличностные коммуникации в управлении организацией; 3. Организация деловых коммуникаций в профессиональной деятельности экономиста.	25
<i>Консультации текущие</i>			0,9
<i>Зачет</i>			0,1

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Лекции, акад. часы	Практические/лабораторные занятия, ак. ч	СРО, акад. часы
1	Методологические основы профессиональной коммуникации	2	4	5
2	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций	2	8	13
3	Формы, функции и виды профессиональной коммуникации	2	4	5
4	Коммуникационный процесс	2	4	5
5	Виды, формы и средства делового общения	2	4	5
6	Формирование и развитие коммуникативных компетенций	4	6	5
7	Профессиональные коммуникации в экономической и управленческой деятельности	4	6	15

18

36

53

5.2.1 Лекции

№	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, акад. часы
1	Методологические основы профессиональной коммуникации	1. Закономерности теории коммуникаций; 2. Функции теории коммуникаций; 3. Методы теории коммуникаций и их применение в профессиональной деятельности экономиста.	2
2	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций	1. Понятие и сущность организации; 2. Внешняя и внутренняя среда организации; 3. Отношения и коммуникации в организациях.	2
3	Формы, функции и виды профессиональной коммуникации	1. Формы профессиональной коммуникации; 2. Функции профессиональной коммуникации; 3. Виды профессиональной коммуникации.	2
4	Коммуникационный процесс	1. Коммуникационный процесс, его модель и основные элементы;	2

		2. Состав, цель и задачи коммуникационного процесса; 3. Структура коммуникационного процесса и его потоки; 4. Рекомендации по совершенствованию коммуникационного процесса.	
5	Виды, формы и средства делового общения	1. Виды делового общения; 2. Формы делового общения; 3. Средства делового общения.	2
6	Формирование и развитие коммуникативных компетенций	1. Понятие, виды и компоненты коммуникативной компетенции; 2. Использование коммуникативной компетенции в процессе делового общения; 3. Понятие коммуникативной личности.	4
7	Профессиональные коммуникации в экономической и управленческой деятельности	1. Понятие коммуникации в экономической деятельности; 2. Межличностные коммуникации в управлении организацией; 3. Организация деловых коммуникаций в профессиональной деятельности экономиста.	4

5.2.2 Практические занятия (семинары)

№	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, акад. часы
1	Методологические основы профессиональной коммуникации	Методы теории коммуникаций и их применение в профессиональной деятельности	4
2	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций	Рефераты по заданным темам	8
3	Формы, функции и виды профессиональной коммуникации	Особенности и барьеры коммуникационного процесса в организации	4
4	Коммуникационный процесс	Групповое взаимодействие при принятии профессиональных решений	4
5	Виды, формы и средства делового общения	Вербальные и невербальные средства делового общения и их особенности	4
6	Формирование и развитие коммуникативных компетенций	Определение и развитие коммуникационных компетенций. Формирование структуры компетенций	6
7	Профессиональные коммуникации в экономической и управленческой деятельности	Документационное обеспечение управленческой деятельности (на примере процесса трудоустройства)	6

5.2.3 Лабораторный практикум *не предусмотрен*

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

№	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, акад. часы
1	Методологические основы профессиональной коммуникации	Подготовка к тестированию	3
		Подготовка к практическим занятиям (выполнение разноуровневых задач и заданий)	2
2	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций	Подготовка к тестированию	3
		Подготовка реферата по заданной теме	5
		Подготовка презентации по заданной теме	5
3	Формы, функции и виды	Подготовка к тестированию	3

	профессиональной коммуникации	Подготовка к практическим занятиям (выполнение разноуровневых задач и заданий)	2
4	Коммуникационный процесс	Подготовка к тестированию	3
		Подготовка к практическим занятиям (выполнение разноуровневых задач и заданий)	2
5	Виды, формы и средства делового общения	Подготовка к тестированию	3
		Подготовка к практическим занятиям (выполнение разноуровневых задач и заданий)	2
6	Формирование и развитие коммуникативных компетенций	Подготовка к тестированию	3
		Подготовка к практическим занятиям (выполнение разноуровневых задач и заданий)	2
7	Профессиональные коммуникации в экономической и управленческой деятельности	Подготовка к тестированию	3
		Подготовка реферата по заданной теме	5
		Подготовка презентации по заданной теме	5
		Подготовка к практическим занятиям (выполнение разноуровневых задач и заданий)	2

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов (гриф УМО ВО) / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 231 с. <https://urait.ru/bcode/536707>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов (гриф УМО ВО) / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. <https://urait.ru/bcode/535825>

3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов (УМО ВО) / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. <https://urait.ru/bcode/509587>

6.2 Дополнительная литература

1. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов (гриф УМО ВО) / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. <https://urait.ru/bcode/536151>

2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов (гриф УМО ВО) / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 171 с. <https://urait.ru/bcode/544033>

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Саликов Ю.А., Копылова И.О. Основы профессиональной коммуникации : методические указания для самостоятельной работы студентов для студентов, обучающихся по направлению 38.03.01 - «Экономика» очной, очно-заочной и заочной формы обучения. - Воронеж, 2021. <http://education.vsu.ru>

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Образовательная платформа «Юрайт»	https://urait.ru/
ЭБС «Лань»	https://e.lanbook.com/
АИБС «МегаПро»	https://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Электронная информационно-образовательная	http://education.vsu.ru

среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ	
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения (мультимедийными проекторами, настенными экранами, интерактивными досками, ноутбуками, досками, рабочими местами по количеству обучающихся, рабочим местом преподавателя) – ауд. 9, 450, 239, 244, 245, 341а или иные в соответствии с расписанием.

Допускается использование других аудиторий в соответствии с расписанием учебных занятий и оснащенных соответствующим материально-техническим обеспечением, в соответствии с требованиями, предъявляемыми образовательным стандартом.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к базам данных и электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО «ВГУИТ» – ауд. 251, ресурсный центр ВГУИТ.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом (очно-заочная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего акад.ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа , в т.ч. аудиторные занятия	55	55
Лекции	18	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	36	36
Консультации текущие	0,9	0,9
Вид аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа	53	53
Подготовка к тестированию	21	21
Подготовка реферата по заданной теме	10	10
Подготовка электронной презентации	10	10
Подготовка к практическим занятиям (выполнение разноуровневых задач и заданий)	12	12

АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

(наименование дисциплины)

Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-5	способен осуществлять разработку учебно-методического обеспечения для преподавания экономических дисциплин	ИД-1 ПКв-5 –разрабатывает учебно-методические комплексы экономических дисциплин (модулей) по программам основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального и дополнительного профессионального образования
			ИД2 ПКв-5 – реализует элементы преподавания экономических дисциплин в учебном процессе

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основы психологии общения, принципы ведения коммуникационной деятельности в педагогике, этику делового общения, технологию ведения деловых бесед, переговоров и совещаний, особенности самостоятельного поиска, сбора, обработки, хранения и использования информации для совершенствования своего и профессионального уровня;

Уметь: организовывать и проводить деловые беседы, переговоры и совещания, предотвращать и улаживать конфликтные ситуации, использовать свой творческий и личностный потенциал в дальнейшей деятельности;

Владеть: навыками ведения коммуникационной деятельности в педагогике, проведения деловых бесед, переговоров и совещаний, определения характера, содержания и носителей информационных сообщений, приемами саморазвития и самореализации в сфере своей профессиональной деятельности.

Содержание разделов дисциплины. Закономерности теории коммуникаций. Функции теории коммуникаций. Методы теории коммуникаций и их применение в профессиональной деятельности экономиста.

Понятие и сущность организации. Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл организации. Отношения и коммуникации в организациях. Понятие и особенности профессиональной деятельности экономиста в современной организации.

Коммуникационный процесс, его модель и основные элементы. Состав, цель и задачи коммуникационного процесса. Структура коммуникационного процесса и его потоки. Особенности и барьеры коммуникационного процесса в организации. Рекомендации по совершенствованию коммуникационного процесса.

Формы профессиональной коммуникации в практической деятельности экономиста. Функции профессиональной коммуникации. Виды профессиональной коммуникации.

Виды делового общения. Формы делового общения. Средства делового общения.

Понятие, виды и компоненты коммуникативной компетенции. Использование коммуникативной компетенции в процессе делового общения. Понятие коммуникативной личности.

Понятие коммуникации в экономической деятельности. Межличностные коммуникации в управлении организацией. Организация деловых коммуникаций в профессиональной деятельности экономиста.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-5	способен осуществлять разработку учебно-методического обеспечения для преподавания экономических дисциплин	ИД-1 ПКв-5 – разрабатывает учебно-методические комплексы экономических дисциплин (модулей) по программам основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального и дополнительного профессионального образования
			ИД2 ПКв-5 – реализует элементы преподавания экономических дисциплин в учебном процессе

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД-1 ПКв-5 –разрабатывает учебно-методические комплексы экономических дисциплин (модулей) по программам основного общего и среднего общего образования, среднего профессионального и дополнительного профессионального образования	Знает: основы психологии общения, принципы ведения коммуникационной деятельности в педагогике, этику делового общения, технологию ведения деловых бесед, переговоров и совещаний
	Умеет: организовывать и проводить деловые беседы, переговоры и совещания, предотвращать и улаживать конфликтные ситуации
	Владеет (трудовые действия): навыками ведения коммуникационной деятельности в педагогике, проведения деловых бесед, переговоров и совещаний, определения характера, содержания и носителей информационных сообщений
ИД2 ПКв-5 – реализует элементы преподавания экономических дисциплин в учебном процессе	Знает: особенности самостоятельного поиска, сбора, обработки, хранения и использования информации для совершенствования своего и профессионального уровня
	Умеет: использовать свой творческий и личностный потенциал в дальнейшей профессиональной деятельности
	Владеет: приемами саморазвития и самореализации в сфере своей профессиональной деятельности

2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные материалы		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№ заданий	
1	Методологические основы профессиональной коммуникации	ПКв-5	Банк тестовых заданий	1-2	Компьютерное (бланочное) тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы зачета)	56-59	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задания для практических занятий		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
2	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций	ПКв-5	Банк тестовых заданий		Компьютерное (бланочное) тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы для зачета)	64-65	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задания для практических занятий		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
3	Формы, функции и	ПКв-5	Банк тестовых	3-6,	Компьютерное (бланоч-

	виды профессиональной коммуникации		заданий	31-33	ное) тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы зачета)		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задания для практических занятий		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
4	Коммуникационный процесс в организации	ПКв-5	Банк тестовых заданий	24-30	Компьютерное (бланочное) тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы для зачета)		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задания для практических занятий		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
5	Виды, формы и средства делового общения	ПКв-5	Банк тестовых заданий	7-10, 34-45	Компьютерное (бланочное) тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы зачета)		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задания для практических занятий		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
6	Формирование и развитие коммуникативных компетенций	ПКв-5	Банк тестовых заданий	11-13	Компьютерное (бланочное) тестирование (процентная шкала)
			Домашнее задание		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Собеседование (вопросы для зачета)	60-63	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задания для практических занятий		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
7	Профессиональные коммуникации в экономической и управленческой деятельности	ПКв-5	Банк тестовых заданий	14-23	Компьютерное (бланочное) тестирование (процентная шкала)
			Домашнее задание		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Собеседование (вопросы зачета)	66-67	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задания для практических занятий		Проверка преподавателем (уровневая шкала)

3 Оценочные средства для промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

3.1 Банк тестовых заданий

ПКв-5 Способен осуществлять разработку учебно-методического обеспечения для преподавания экономических дисциплин

№ за-	Тестовое задание
-------	------------------

дания	
	Выбрать один ответ (15)
1.	К видам побудительной информации в деловой коммуникации не относится: а) поздравительное сообщение б) призыв в) приказ г) просьба
2.	Повышает эффективность общения а) неотрывный взгляд в глаза б) отсутствие прямого взгляда в) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника г) взгляд сквозь собеседника
3.	К трём сторонам деловой коммуникации не относится: а) коммуникативная сторона б) интерактивная сторона в) экспрессивная сторона г) перцептивная сторона
4.	Скрытое управление поведением партнера – это: а) манипулирование б) принуждение в) заражение г) просьба
5.	К открытым вопросам в профессиональной коммуникации относятся: а) альтернативные б) зеркальные в) информационные г) риторические
6.	К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся: а) поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество б) поведенческая тактика делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество в) присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов г) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
7.	Деловое общение — это вид общения а) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели б) между коллегами по работе в) который люди используют в семейных отношениях г) направленный на удовлетворение социальной потребности коллег
8.	Какой фактор не является коммуникативным барьером в деловом общении? а) некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения б) различные этические ценности и нравственные позиции участников делового общения в) возраст и повышенная утомляемость участников делового общения г) психическое или физическое ослабление здоровья одного или нескольких участников делового общения
9.	Прием «зацепки»: а) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы б) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления в) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора г) выражается в стремлении отыскать и использовать какой-либо недостаток в позиции собеседника
10.	Прием прямого подхода: а) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе в) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления г) предполагает жесткое следование заранее согласованной повестке беседы

11.	Служебные контакты должны строиться на: а) партнерских началах б) указаниях руководства в) личной выгоде г) корыстном интересе		
12.	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) умение партнеров адаптировать профессиональные знания к деловой ситуации		
13.	«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: а) деловых интересов партнеров б) личностных, неделовых интересов партнеров в) профессиональных интересов партнеров г) нет верного ответа		
14.	Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать стремиться: а) сопровождать речь жестами и мимикой б) говорить большой объем материала в) говорить медленно, четко формулируя мысли г) повторять несколько раз наиболее важные фразы		
15.	В конце делового совещания руководитель должен: Выберите несколько ответов а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения б) назвать ответственных исполнителей в) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса г) назначить дату следующего совещания		
Вопросы на сопоставление			
16.	Выберите правильное сопоставление		
	1	Совещание по планированию	А предметом обсуждения являются вопросы структурирования организации, координации действий подразделений и др.
	2	Совещание по внутрифирменной организации	Б посвящены обсуждению результатов деятельности, достижения поставленных целей и задач, устранению недостатков, проблемам срывов, низкой производительности
	3	Совещание по мотивации труда	В обсуждаются вопросы стратегии и тактики деятельности организации, а также ресурсы, необходимые для реализации планируемых задач
	4	Совещание по контролю за деятельностью работников	Г обсуждаются проблемы повышения производительности и качества, удовлетворенности персонала, вопросы морального и материального стимулирования
Ответ: 1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б			
17.	Выберите правильное сопоставление		
	1	Деловой этикет	А понятие, определяющее качество, эффективность и перспективность деятельности человека, его культуру, профессионализм, обязательность и другие особенности
	2	Деловая этика	Б совокупность правил и норм, общепринятых в деловой сфере и международном экономическом сотрудничестве
	3	Деловая хватка	В нравственные отношения людей в основной сфере общественной жизни, совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу
	4	Деловой подход	Г пронизательность и быстрота в понимании и решении деловой ситуации таким образом, который ведет к хорошему результату
Ответ: 1-Б; 2-В; 3-Г; 4-А			
18.	Выберите правильное сопоставление		
	1	Речевой штамп	А слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов
		Слово-паразит	Б слова, входящие в искусственно созданный специфический словарь, понятный только отдельной социальной группе
	3	Канцеляризм	В лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
	4	Жаргонизм	Г устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стан-

			дарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни
Ответ: 1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б			
19.	Выберите правильное сопоставление		
1	Акт	А	правовой акт, издаваемый органом управления в целях установления правил, регулирующих специальные стороны деятельности организации, должностных лиц и работников
2	Протокол	Б	правовой акт, регулирующий совокупность организационных и других отношений и определяющий порядок образования, структуру, функции, компетенцию, обязанности и организацию работы структурного подразделения
3	Инструкция	В	официальный письменный документ, фиксирующий происходящие события и отражающий ход общественного собрания (слушания) и принятые решения
4	Положение	Г	документ, подтверждающий совершение некоего действия (события), а также места и времени его совершения
Ответ: 1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б			
20.	Выберите правильное сопоставление		
1	Приказ	А	правовой акт, издаваемый преимущественно по вопросам, связанным с организацией выполнения приказов, инструкций и других актов организации или вышестоящих органов
2	Распоряжение	Б	правовой акт, принимаемый коллегиально высшими или центральными органами власти в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, а также установления стабильных норм, правил
3	Указание	В	правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам организации (предприятия) единолично заместителем первого руководителя, заместителем главного инженера либо руководителями структурных подразделений
4	Постановление	Г	важнейший правовой распорядительный документ, издаваемый руководителем организации в целях решения возникающих в процессе деятельности стратегических и тактических задач
Ответ: 1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б			
Расположение в правильном порядке			
21.	Расположите в правильном порядке Укажите правильную последовательность этапов деловых переговоров: 1) подготовка 2) проведение 3) анализ полученных результатов 4) выполнение сторонами договорённостей Ответ: 1-2-3-4		
22.	Расположите в правильном порядке Укажите правильную хронологическую последовательность этапов деловых совещаний: 1) подготовка (определение целесообразности совещания, повестки, состава участников, времени совещания, места проведения) 2) проведение (продолжительность, регламент, протокол) 3) подведение итогов и принятие решений 4) контроль за выполнением принятых решений Ответ: 1-2-3-4		
23.	Расположите в правильном порядке Укажите правильную хронологическую последовательность этапов деловой беседы: 1) начало беседы 2) передача информации 3) аргументирование и опровержение доводов собеседника 4) принятие решения Ответ: 1-2-3-4		
24.	Расположите в правильном порядке Укажите правильную последовательность этапов коммуникационного процесса: 1) зарождение идеи		

	<p>2) кодирование и выбор канала 3) передача сообщения 4) декодирование Ответ: 1-2-3-4</p>
25.	<p>Расположите в правильном порядке Укажите правильную последовательность основных стадий процесса аргументации: 1) выдвижение какой-то проблемы или вопроса, которые требуют своего решения или ответа 2) поиск, оценка и анализ дополнительных фактов, свидетельств, наблюдений и т.п., которые расширяют объем первоначальных данных 3) обоснование умозаключений с учётом тех принципов и правил, которые оправдывают переход от имеющихся данных к заключению 4) проверка и оценка убедительности со стороны аудитории, к которой она адресуется Ответ: 1-2-3-4</p>
	Вставить пропущенное слово или число
26.	<p>Ответ введите числом Современный коммуникационный процесс включает _____ основных элементов. Ответ: 5</p>
27.	<p>Ответ введите словом в именительном падеже Обратная связь в процессе коммуникации может быть _____ или отрицательная. Ответ: положительная</p>
28.	<p>Ответ введите словом в именительном падеже _____ коммуникация имеет наиболее ограниченную возможность обратной связи. Ответ: Массовая</p>
29.	<p>Ответ введите словом в именительном падеже Коммуникационные каналы подразделяются на _____ и неформальные Ответ: формальные</p>
30.	<p>Ответ введите словом в именительном падеже Вертикальные коммуникационные потоки могут быть _____ и нисходящие Ответ: восходящие</p>
31.	<p>Ответ введите словом в именительном падеже _____ сторона делового общения состоит в обмене информацией между людьми Ответ: Коммуникативная</p>
32.	<p>Ответ введите словом в именительном падеже _____ сторона делового общения заключается в организации взаимодействия между индивидами Ответ: Интерактивная</p>
33.	<p>Ответ введите словом в именительном падеже _____ сторона делового общения предполагает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания Ответ: Перцептивная</p>
34.	<p>Ответ введите числом Альтернативный выбор в деловом общении предполагает наличие минимум _____ вариантов выбора Ответ: 2</p>
35.	<p>Ответ введите числом По мнению специалистов, в памяти у человека остается около _____ процентов от усвоенной информации Ответ: 25</p>
	Задачи на 1-2 действия
36.	<p>Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Являются ли корпоративные СМИ инструментом делового общения? Вариант ответа №1: Да, являются, поскольку они публичны и доступны внутренним и внешним потребителям; Вариант ответа №2: Нет, не являются, поскольку они контролируются менеджментом предприятия (работодателем) Ответ: 1</p>
37.	<p>Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Является ли корпоративная Доска Почёта инструментом делового общения? Вариант ответа №1: Да, является, поскольку указывает на ценности компании через её лучших представителей; Вариант ответа №2: Нет, не является. Доска Почёта является лишь формой премирования</p>

	отличившихся сотрудников Ответ: 1
38.	Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Является ли спонсорство элементом внутреннего и внешнего делового общения? Вариант ответа №1: Спонсорство — это по своей сути благотворительность и не имеет отношения к деловому общению; Вариант ответа №2: Спонсорство является элементом внутреннего и внешнего делового общения, поскольку формирует новые экономические и социальные связи, формирует новую корпоративную культуру Ответ: 2
39.	Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Привела ли пандемия COVID-19 к инновациям в сфере делового общения? Вариант ответа №1: Да, привела. В период пандемии были в значительной мере усовершенствованы способы общения персонала при дистанционном взаимодействии; Вариант ответа №2: Нет, не привела. В период пандемии развитие получили только службы доставки продуктов питания, аренда электрических самокатов и интернет-сервисы, связанные с обучением школьников и студентов Ответ: 1
40.	Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства? Вариант ответа №1: Да, является. Сайт «Госуслуги» экономит время по многим вопросам делового характера (в части налогов, выдачи справок, ковидных сертификатов и т.д.); Вариант ответа №2: Нет, сайт «Госуслуги» не является новой формой делового общения, поскольку цифровое общение неполноценно Ответ: 1
41.	Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Является ли внутренняя корпоративная документация (инструкции, распоряжения, памятки, объяснительные и т.д.) формой делового общения? Вариант ответа №1: Нет, не является. Внутренняя документация предназначена для исполнения, а не общения Вариант ответа №2: Да, является, так как посредством документации происходит передача деловой информации Ответ: 2
42.	Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)? Вариант ответа №1: Нет, нельзя, поскольку искусственный интеллект ещё не достиг степени равного по возможностям собеседника; Вариант ответа №2: Да, можно, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым реального консультанта или помощника Ответ: 2
43.	Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Можно ли рассматривать виртуальные и реальные корпоративные музеи как форму делового общения? Вариант ответа №1: Да, можно, поскольку с историей и достижениями компании (организации) знакомятся сотрудники, партнёры и внешние потребители; Вариант ответа №2: Нет, нельзя. Задача корпоративного музея состоит в хранении информации и артефактов, а не в деловом общении с кем бы то ни было Ответ: 1
44.	Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Является ли тайная передача конфиденциальных данных компании конкурентам специфической формой делового общения? Вариант ответа №1: Да, является, поскольку происходит передача деловой информации путём её утечки; Вариант ответа №2: Нет, не является, так как это деяние является противоправным, оно относится не к деловому общению, а к промышленному шпионажу и недобросовестной конкуренции Ответ:
45.	Укажите, какой номер варианта ответа на вопрос Вы считаете верным. Вопрос: Являются ли маркетинговые опросы потребителей формой делового общения с

	<p>компанией?</p> <p>Вариант ответа №1: Да, являются, поскольку потребители сообщают информацию о своих предпочтениях, а компания по их результатам вносит изменения в рекламу, сбыт, цены, качество и т.п.;</p> <p>Вариант ответа №2: Нет, не являются. Маркетинговые опросы делаются для поддержания конкурентоспособности бизнеса, а не с целью делового общения</p> <p>Ответ: 1</p>
	<p>Кейс-задания</p>
<p>46.</p>	<p>Кейс 1</p> <p style="text-align: center;">Тест «Определение уровня общительности»</p> <p><i>Инструкция:</i> Прочтите каждый из 16 вопросов и напишите ответ «да», «нет» или «иногда».</p> <p><i>Текст опросника.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи? 2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента? 3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии? 4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки. 5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было? 6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос). 7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга? 8. Иск стесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад? 9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку? 10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это? 11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании? 12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций? 13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так? 14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор? 15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме? 16. Охотнее ли вы, излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной? <p><i>Обработка и интерпретация результатов.</i></p> <p>За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» – 1 балл, за ответ «нет» – 0 баллов. Вычисляется сумма набранных баллов по всем вопросам и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.</p> <p>19-24 балла — в известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.</p> <p>14-18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы охотно слушаете интересного собеседника, терпеливы в общении с другими. Без неприятных переживаний идете на встречу с незнакомыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.</p> <p>9-13 баллов — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.</p> <p>4-8 баллов — общительность бьет из вас ключом. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому поводу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке.</p> <p>3 балла и менее — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы</p>

	<p>часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении Решение: 24/18/13/8/3/0</p>
47.	<p>Кейс 2</p> <p style="text-align: center;">Тест «Умеете ли вы выступать?»</p> <p><i>Инструкция:</i> отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе считайте себе 2 очка.</p> <p>Текст опросника.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему? 2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете лирезкое падение работоспособности? 3. Всегда ли одинаково начинаете выступление? 4. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолеть себя? 5. Приходите ли задолго до начала выступления? 6. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать? 7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану? 8. Любите ли вы во время выступления двигаться? 9. Отвечаете ли на замечания по ходу их выступления, не группируя их? 10. Успеваете ли во время выступления пошутить? <p>Обработка результатов.</p> <p>Более 12 баллов – вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей</p> <p>Менее 12 баллов – вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.</p> <p>Вывод: вспомните слова Ф. Ларошфуко: «В то время как люди умные умеют выразить многое в немногих словах, люди ограниченные, напротив, обладают способностью много говорить – и ничего не сказать».</p> <p>Решение: 20/12</p>
48.	<p>Кейс 3</p> <p style="text-align: center;">Тест «Умеете ли Вы вести деловые переговоры?»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз? 2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, так как вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно? 3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу? 4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)? 5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев? 6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам? 7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает? 8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы? 9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге? 10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете? 11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему? 12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности? 13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад? 14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей? 15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте? 16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие? <p><i>Ответы.</i> Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:</p>

	<p>1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет 5, 8, 10, 11, 12, 13 – да 0–5 баллов – вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого не потребуется. 6–11 баллов – вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках. 12–16 баллов – вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. Решение: 16/11/5</p>
49.	<p>Кейс 4 Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». Вопросы для анализа ситуации: 1. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? 2. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Решение: 1. Информация перемещается внутри организации с уровня на уровень в рамках вертикальных коммуникаций. Она может передаваться по нисходящей, т.е. с высших уровней на низшие. Таким путем подчиненным уровням управления сообщается о текущих задачах, изменении приоритетов, конкретных заданиях, рекомендуемых процедурах и т.п. Помимо обмена по нисходящей, организация нуждается в коммуникациях по восходящей. Передача информации с низших уровней на высшие может заметно влиять на производительность. Коммуникации по восходящей, т.е. снизу вверх, также выполняют функцию оповещения верха о том, что делается на низших уровнях. Таким путем руководство узнает о текущих или назревающих проблемах и предлагает возможные варианты исправления положения дел. В данном случае фраза «Мы с руководителем не особенно общаемся» говорит о том, что в организации не развиты вертикальные коммуникации ни по нисходящей, ни по восходящей. 2. Как правило, восходящие коммуникации могут иметь место, если развиты нисходящие коммуникации. В данном случае, как сказано выше, не развиты ни нисходящие, ни восходящие коммуникации.</p>
50.	<p>Кейс 5 Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». Вопросы для анализа ситуации: 1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? 2. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь? Решение: 1. Обратная связь должна быть регулярной и планомерной, она таковой не является. Оценивая работу подчиненных, надо выявлять не только недостатки, но и успехи. Такого тоже</p>

	<p>не наблюдается. Результаты обратной связи должны обязательно доводиться до подчиненного. Негативные результаты контроля будут бесплодны, если их сразу не обсудить и не найти способы устранения недостатков. Сотрудница говорит, что «Мы с руководителем не особенно общаемся». Беседа по итогам оценки работы должна быть конструктивной и проводиться в уважительном тоне. Такие беседы не проводятся.</p> <p>На основании данных, приведенных в условии, можно сделать вывод, что ни одно из приведенных условий эффективной обратной связи не реализованы в данной организации.</p> <p>2. По мнению ведущих специалистов, чтобы сделать обратную связь более эффективной, следует соблюдать следующие правила, успешно опробованные на практике многими руководителями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) обратная связь должна быть регулярной и планомерной. 2) обратная связь не должна сводиться к тотальному контролю. не надо стремиться контролировать все – лучше сосредоточиться на наиболее важных моментах, где нужно помочь подчиненному избежать возможных ошибок. 3) использование в системе обратной связи скрытого контроля не приносит ничего существенного – кроме обиды, досады и напряжения в отношениях. 4) оценивая работу подчиненных, надо выявлять не только недостатки, но и успехи. 5) результаты обратной связи должны обязательно доводиться до подчиненного. негативные результаты контроля будут бесплодны, если их сразу не обсудить и не найти способы устранения недостатков. 6) беседа по итогам оценки работы должна быть конструктивной и проводиться в уважительном тоне. 7) важно, чтобы подчиненный согласился с критикой, сделал из нее должные выводы и понял, как можно исправить положение.
51.	<p>Кейс 6</p> <p>Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме. Как вы поступите?</p> <p>Решение:</p> <p>Если решение менеджера в некоторых случаях не будет соответствовать понятиям «справедливость» и «этика» с точки зрения моральных традиций общества, но вполне приемлемы в сфере предпринимательской деятельности, то менеджер, скорее всего, должен руководствоваться этими приемлемыми в предпринимательской деятельности поступками. В описанной ситуации надо разработать и проанализировать несколько вариантов заключения выгодного контракта. Если же наиболее оптимальным решением окажется прием на работу даже нежелательного работника, но в данной ситуации имеющего возможность передать нужный заказ, его надо принять на работу и тем самым добиться получения выгодного контракта.</p>
52.	<p>Кейс 7</p> <p>Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно Вы ознакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлен связь между курением раковыми заболеваниями. Как Вы поступите?</p> <p>Решение:</p> <p>Без сомнения, курение сигарет вредно для здоровья (в частности, вызывает рак) и каждая пачка сигарет содержит об этом напоминание. Следовательно, каждый курильщик предупрежден об опасности. Какой же процент из них отказался от своей пагубной привычки? Этот процент, судя по всему, весьма мал, поскольку от сигарет люди получают удовольствие. Менеджер компании по производству табака не может быть ответственным за выбор, который делают курильщики.</p>
53.	<p>Кейс 8</p> <p>Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б отвечает: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», но одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе даёт понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это, а я с самого начала предупредил, что оборудование не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.</p>

	<p>Вопросы для анализа ситуации: Какие рекомендации по улучшению деловой коммуникации можно предложить, исходя из этой ситуации?</p> <p>Решение: Если при разговоре с подчиненным руководитель слышит какие-либо аргументы против своего мнения, то ему следует конструктивно разобраться с этими аргументами. Следует также помнить, что многие сотрудники робеют перед начальством и не решаются ему перечить во избежание неприятностей. Однако мнение ведущих специалистов должно быть решающим в вопросах, относящихся больше к их компетенции, нежели к компетенции руководителя. Особенно внимательно необходимо относиться к самым разным контраргументам и поощрять сотрудников к заинтересованному и ответственному отношению к делу. При этом важно также подмечать важные моменты и на них строить нужные решения.</p>
54.	<p>Кейс 9</p> <p>Господин Гомес работает в крупной латиноамериканской фирме. С точки зрения фирменной иерархии он занимает значительно более высокое положение по сравнению с другими сотрудниками, является членом правления и сам принимает важные решения. Его сотрудники ожидают от него четких указаний. Господин Гомес различными привилегиями и статусными символами (машина, членство в клубе и т.д.).</p> <p>С недавних пор в фирме появился новый председатель правления, господин Палмблад из Швеции, который согласовывает с господином Гомесом многие вопросы и относительно мало дает почувствовать, что он занимает председательское кресло. Хотя господин Гомес немного обескуражен, но он объясняет открытость своего нового шефа в основном своими профессиональными успехами и доволен этим.</p> <p>Также и внутри самой фирмы господин Гомес получает подтверждение того, что он по-прежнему сохраняет ведущие позиции, поскольку новый председатель правления при совместном проведении совещаний зачастую остается в тени. Однако один момент очень настораживает господина Гомеса, так как господин Палмблад при принятии важных решений спрашивает мнение господина Фернандеса, стоящего с иерархической точки зрения на две ступени ниже, чем господин Гомес. Господин Гомес не знает, как оценить такое развитие событий, поскольку его руководящие позиции отодвигаются на второй план.</p> <p>Также растерян и господин Фернандес, так как ему трудно выработать правильную тактику поведения в свете новых появившихся возможностей – напрямую высказывать свою точку зрения. С одной стороны, ему льстит, что председатель прислушивается к его мнению, с другой стороны, он спрашивает себя, не стоит ли расценивать поведение господина Палмблада как его слабость...</p> <p>Вопросы для анализа ситуации: Объясните, чем вызвано создание конфликтной ситуации в латиноамериканской фирме. Почему люди по-разному обращаются с властными полномочиями? Обоснуйте свою точку зрения.</p> <p>Решение: Этот кейс ясно демонстрирует то, что на основе существования различных ожиданий участников конфликта относительно выполнения властных полномочий могут возникать более или менее открытые столкновения. Отношение к власти – это своего рода оценочная позиция, которая выступает как убежденность, служащая для интерпретации и оценки самого человека или окружающего мира, структурирования поведения личности или цели ее деятельности.</p> <p>У людей различных культур оценочные параметры не совпадают. Господин Палмблад послан на руководящую работу в Мексику из Швеции – страны, в которой властная дистанция по Хофстеде весьма незначительна. Это объясняет, почему многие шведы, скорее всего, не будут акцептировать распространение на них властных полномочий. Зависимость понимается здесь как зависимость друг от друга, а не как от власти одного, распространенной на других. Ценностные отношения передаются от поколения к поколению во время социализации. Шведские родители обращаются с детьми как с партнерами и строят отношения на основе сотрудничества. Шведские дети чувствуют себя относительно равноправными по отношению к родителям. В Мексике властная дистанция играет также центральное значение при воспитании детей, но только здесь она акцептируется значительно сильнее. Менее сильные люди зависят от более властных. Родители воспитывают детей в послушании и учат уважать власть.</p> <p>Полученные в детстве ценностные установки естественным образом влияют на поведение взрослых. Шведский управляющий будет декларировать свои властные полномочия так же, как господин Палмблад. Он относится к своим сотрудникам скорее как к равным по статусу: ему не требуется подкреплять своей руководящей позиции авторитарным стилем управления или внешними статусными символами. Именно этого, однако, ожидают от него господин Гомес и другие сотрудники в Мексике.</p>

55.	<p>Кейс 10</p> <p>Господин Морита работает на фирме "Митцубиси" в исследовательском отделе. Он недавно женился и очень хочет в этом году взять недельный отпуск и улететь со своей молодой женой в Европу. Поэтому он направляется к господину Китао и рассказывает ему о своих планах. Господин Китао в течение ближайших дней встретится с их общим шефом и как бы между прочим расскажет ему о задумке своего коллеги. Затем господин Китао сообщит господину Морита о реакции начальника. Если она будет положительной, то господин Морита непосредственно обратится к шефу и попросит его о недельном отпуске. Если же господин Китао почувствует, что шеф не согласен с желанием Морита получить отпуск, то последний воздержится от похода к господину Танака. Таким образом, Морита избежит неприятной ситуации, при которой ему будет отказано напрямую.</p> <p>Вопросы для анализа ситуации:</p> <p>Объясните, чем руководствовался сотрудник-японец в выборе тактики поведения. Какую из тактик поведения выработали бы вы? Обоснуйте свое решение и отличия в вашей тактике от тактики японца.</p> <p>Решение:</p> <p>Существует множество схожих ситуаций, в которых наблюдается несоответствие или даже столкновение коммуникационных моделей и варьируются правила принятия решений. Для структурирования многообразия опыта следует указать на различия в культурах стран относительно таких параметров, как индивидуализм и коллективизм. Особенно явственны эти различия проявляются в конфликтных ситуациях. В коллективистских обществах конфликты нежелательны, их избегают. Существует наиглавнейший приоритет – все участники группы заботятся о "сохранении лица" и поддерживают гармонию. В обществах с более выраженным стремлением к индивидуализму, напротив, честное, открытое высказывание является одним из признаков, по которому отличают прямого человека. По многим характеристикам, российское общество ближе к восточному, чем к западному, поэтому поведение господина Морита понятно и с ним можно согласиться.</p>
-----	---

3.2 Собеседование (вопросы для зачета)

ПКв-5 Способен осуществлять разработку учебно-методического обеспечения для преподавания экономических дисциплин

№ задания	Формулировка вопроса
56	<p>Понятие и содержание профессиональной коммуникации</p> <p>Ответ. Многоаспектность и многозначность понятия «коммуникация» определяет множество различных подходов к его содержанию. Основные значения понятия “коммуникация” включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> - универсальное (широкое): коммуникация - это способ связи любых объектов материального и духовного мира; - техническое (пространственная коммуникация): транспортная коммуникация, трубопровод, подземные коммуникации, телефонные линии и др.; - биологическое: используется в основном в этологии при исследовании сигнальных способов связи у животных, птиц, насекомых; - социальное: используется для обозначения и характеристики многообразных социальных связей и отношений, возникающих в человеческом обществе. <p>Теория коммуникации чаще всего обращается именно к последнему значению коммуникации – социальной коммуникации как специфической форме взаимодействия людей при помощи языка и других знаковых систем.</p> <p>Таким образом, движение знаний, эмоциональных переживаний, волевых воздействий в социальном времени и пространстве понимаются как социальная коммуникация. Профессиональная коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) общение – диалог равноправных партнеров; 2) управление – целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации; 3) подражание – заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими. Благодаря подражанию из поколения в поколение передаются язык, традиции, знания, умения.
57	<p>Закономерности теории коммуникаций</p> <p>Ответ. Законы теории коммуникации во многом определяются ее предметом и характеризуются спецификой информационных связей в природе и обществе. Эти закономерности предполагают, что:</p>

	<p>1) должно быть не менее двух сторон - участников коммуникационного взаимодействия (источник и приемник, коммуникатор и коммуникант, оратор и слушатель и т.п.);</p> <p>2) всякая коммуникация как информационное взаимодействие основано на принципе обратной связи, что является необходимым условием коммуникативного акта;</p> <p>3) любая коммуникация имеет знаковый характер (знаки могут быть разного рода: слова, символы, сигналы, предметы, позы, жесты и т.п.);</p> <p>4) для осуществления коммуникации необходимо наличие хотя бы одного общего для источника и приемника основания в виде системы знаков, или правил приема и передачи, кодирования и декодирования информации (закон минимального основания);</p> <p>5) закон гетерогенности коммуникативных систем: коммуникация возможна лишь при несовпадении информационных потенциалов взаимодействующих систем;</p> <p>6) коммуникативные потребности людей имеют тенденцию к возрастанию и определяются географическими, профессиональными особенностями, а также характером и темпераментом личности и т.п.</p> <p>7) чем более редок передаваемый сигнал, тем он более информативен (внимание привлекают, прежде всего, редко встречающиеся слова, фразы, жесты и другие сигналы и именно они придают высокую значимость сообщениям).</p>
58	<p>Функции теории коммуникаций</p> <p>Ответ. Теория коммуникации предполагает следующие функции:</p> <p>1) познавательная функция предполагает накопление знаний об объекте исследования. В нашем случае речь идет о накоплении и систематизации научного знания о процессах коммуникации в природе и обществе (с помощью познавательной функции исследователи ищут ответы на следующие вопросы: что представляет собой коммуникативная реальность? Каковы причины тех или иных коммуникативных явлений? Почему различным коммуникативным актам присущи те или иные закономерности?);</p> <p>2) методологическая функция теории коммуникации состоит в том, чтобы, во-первых, разработать эффективный способ научного познания коммуникативной реальности, а во-вторых, разработать исходные принципы познания для всего комплекса коммуникативных исследований. Таким образом, теория коммуникации, разрабатывая наиболее общие проблемы коммуникации, выступает теоретико-методологической основой для более частных коммуникативных дисциплин;</p> <p>3) прогностическая функция проявляется в трех направлениях. Во-первых, теория коммуникации позволяет определить ближайшие и отдаленные перспективы развития социальной коммуникации. Во-вторых, создает возможность заблаговременного проведения научных экспертиз, разрабатываемых и внедряемых технических систем коммуникации с точки зрения ожидаемых эффектов. В-третьих, обеспечивает моделирование коммуникативных процессов в обществе с целью выявления их последствий и результатов.</p> <p>4) практическая функция позволяет решить такие важные проблемы, как оптимизация процесса коммуникации (выбор канала, объема, скорости передачи информации в различных видах деятельности), разработка практических рекомендаций для достижения наибольшей эффективности в рамках различных стратегий коммуникации и т.д. Прикладной характер теории коммуникации практически предопределяет ее существенную роль в профессиональной подготовке не только тех, кто непосредственно организует коммуникативные процессы (PR-менеджеры, журналисты и др.), но и любых иных специалистов-профессионалов. Вследствие этого теория коммуникации выступает как наука действующая, а не умозрительная.</p> <p>Реализация указанных функций зависит от того, какие способы, приемы, средства познания коммуникативной реальности используются в процессе коммуникации.</p>
59	<p>Методы теории коммуникаций и их применение в профессиональной деятельности экономиста</p> <p>Ответ. Метод науки – это совокупность приемов, исследовательских процедур, применяемых для получения научного знания. При исследовании коммуникативных процессов используются общенаучные и частнонаучные методы. Общенаучные методы – это совокупность исследовательских приемов и процедур, используемых в различных областях научного знания. К числу общенаучных методов, чаще всего используемых в исследовании коммуникационных процессов, могут быть отнесены моделирование, системный подход, сравнение и др. Частнонаучные методы – совокупность способов, исследовательских приемов и процедур познания, применяемых в науке.</p> <p>Теория коммуникации представляет собой многоуровневую разветвленную систему знаний и в ней используются методы различных наук (социология, психология, лингвистика, педагогика и др.) и межнаучных дисциплин (социальной психологии, социолингвистики и др.). Наиболее часто для изучения коммуникативных процессов в обществе широко применяются методы социологических исследований. Кроме того, к частным методам научного исслед-</p>

	<p>дования можно отнести следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - герменевтика (как метод истолкования и интерпретации текстов); - контент-анализ (направлен на изучение деятельности средств массовой информации путем систематической числовой обработки, оценки и интерпретации формы и содержания сообщения информационного источника); - интент-анализ (лежит в основе практически каждого речевого акта, направлен на изучение проблемы целенаправленности вербальной коммуникации и исходит из того, что человеческая речь представляет собой преднамеренное действие, т.е. намерение высказать что-либо, связанное с определенным содержанием мысли или чувством); - метод социометрии (предполагает проведение опроса всех членов группы для установления их отношения друг к другу, при этом результаты опроса показывают степень сплоченности коллектива и важны с точки зрения изучения межличностной и групповой коммуникации). <p>Среди названных методов в экономической сфере (в частности, в маркетинге) наибольшее распространение получили такие методы, как интервьюирование (анкетирование и опросы), а также наблюдение,</p> <p>Перечисленные выше методы не исчерпывают методологическую базу теории коммуникации, но являются наиболее широко ею используемыми.</p>
60	<p>Компетентностный подход в педагогической деятельности</p> <p>Ответ. Компетентностный подход в образовании строится с целью формирования у учащегося определённых компетенций. Проявляется этот подход и в особой организации образовательного процесса, и в выборе содержания, форм и средств обучения.</p> <p>В современных условиях стремительно развивающихся информационных технологий, образование, построенное в соответствии с компетентностным подходом, имеет прикладную направленность. Это предполагает, что человек, освоивший определённую ступень образования, должен иметь необходимые компетенции и быть готов с их помощью решать определённые практические задачи. Внедрение компетентностного подхода в организацию педагогического процесса происходит посредством понимания зависимости прогресса человечества от уровня развития личности в отдельности. Такой подход сосредоточен на результате образования, когда для нахождения решения человек способен действовать в сложных ситуациях.</p> <p>В рамках данного подхода компетентность рассматривается как определенная способность, требуемая для эффективности реализации конкретного действия из выбранной области. Она состоит из узкоспециализированных знаний, предметных навыков и способов мышления. Педагога называют компетентным в том случае, если он обладает набором компетентностей разного уровня. Рассматривают ключевые компетентности, которые предполагают наличие у человека высокого уровня инициативы, организаторских способностей, готовность к подаче объективной оценки и анализ своих действий. Ключевые компетентности считаются актуальными для любой сферы деятельности. Для современного общества актуальны такие компетентности: способность к самостоятельному выполнению работы; способность взятия ответственности на себя; способность к проявлению инициативы; способность к готовности фиксации проблем и нахождения путей их решения; способность к анализируванию; способность к групповой работе; способность к умению принимать решения и др.</p>
61	<p>Понятие, виды и компоненты коммуникативной компетенции</p> <p>Ответ. В общем виде Коммуникативная компетенция (от лат. <i>competentia</i> - согласованность частей, соразмерность, сочетание) – это категория, описывающая качество и эффективность способности общаться одного человека с другими людьми. Данное понятие ("коммуникативная компетенция") означает определённую систему требований к личности, связанной с процессом делового общения (например, грамотная речь, знание ораторских приёмов, умение проявить индивидуальный подход к собеседнику и др.). При этом, характеризуя способности отдельной личности, говорят о проявлении ею так называемой «коммуникативной компетентности».</p> <p>Таким образом, в соответствии с современными представлениями коммуникативная компетенция (как и любая иная компетенция) - представляет собой некоторую система требований, а коммуникативная компетентность – степень соответствия отдельной личности данной системе требований.</p> <p>Коммуникативная компетенция может быть формализованной и неформализованной. Формализованная коммуникативная компетенция - набор более или менее строгих правил (обычно корпоративных) к общению. Часто этот набор требований оформлен в виде документа, может выступать частью корпоративной культуры. Неформализованная коммуникативная компетенция опирается на культурные особенности той или иной социальной группы людей.</p> <p>Коммуникативная компетенция может включать в себя множество компонентов. Одни компоненты в конкретной ситуации могут повышать компетенцию конкретного человека, в другом отношении - понижать.</p>

	<p>При разработке коммуникативных компетенций (системы требований) обычно используют такие компоненты как владение той или иной лексикой, развитость устной речи (в том числе четкость, правильность), развитость письменной речи, умение соблюдать этику и этикет общения, владение коммуникативными тактиками, владение коммуникативными стратегиями, умение анализировать внешние сигналы (телодвижения, мимика, интонации), способность гасить конфликты в зародыше, неконфликтность, ассертивность (уверенность), владение навыками активного слушания, владение ораторским искусством, актерские способности, умение организовывать и вести переговоры, иные деловые встречи, эмпатия, умение проникнуться интересами другого человека.</p>
62	<p>Использование коммуникативной компетенции в процессе делового общения Ответ. Использование коммуникативной компетенции в процессе делового общения является необходимым условием его эффективности. Так, на основе своей коммуникативной компетенции работник ставит перед собой коммуникативную цель (т.е. определяет коммуникативную перспективу как возможность вызвать желаемые последствия в реальности) и, следуя определённой коммуникативной интенции, вырабатывает коммуникативную стратегию, которая преобразуется в коммуникативную тактику как совокупность коммуникативных намерений (задач), пополняя его имеющийся коммуникативный опыт. Коммуникативная цель- стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт. Коммуникативная интенция - намерение коммуниканта (индивида или корпоративного коммуниканта), осуществить то или иное действие через коммуникативный акт или с его помощью. Процесс коммуникации, включая его главный компонент — обмен информацией между коммуникантами. Коммуникативная стратегия – это часть коммуникативного поведения или коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определённой коммуникативной цели. Коммуникативная тактика (в противовес стратегии, как общей канве коммуникативного поведения) - рассматривается как совокупность практических ходов в реальном процессе речевого взаимодействия. Коммуникативная тактика соотносится не с коммуникативной целью, а с набором отдельных коммуникативных намерений. Коммуникативное намерение (коммуникативная задача) – тактический ход, являющийся практическим средством движения к соответствующей коммуникативной цели. Коммуникативный опыт имеет непосредственное отношение к формированию коммуникативной личности. и понимается как совокупность представлений об успешных и неуспешных коммуникативных тактиках, ведущих или не ведущих к реализации соответствующих коммуникативных стратегий.</p>
63	<p>Понятие коммуникативной личности Ответ. Личность – это системное качество человека, обусловленное его включенностью в систему социальных отношений и институтов, приобретенное индивидом в предметной деятельности и общении. Коммуникативная личность – это личность, обладающая совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают не только умение выбрать адекватную конкретной ситуации схему передачи информации, но и правильно могут воспринимать информацию. Коммуникативная личность характеризуется мотивационными, когнитивными и функциональными параметрами. Мотивационный параметр определяется коммуникативными потребностями, является сильным стимулом для коммуникативной деятельности и одновременно характеристикой индивида (как коммуникативной личности) и занимает центральное место в языковой структуре коммуникативной личности. Когнитивный параметр формируется в процессе приобретения познавательного опыта. Знание коммуникативных систем способствует адекватному восприятию информации и позволяет в соответствии с коммуникативной установкой влиять на ситуацию. Функциональный параметр характеризует коммуникативную компетентность. Владение вербальными и невербальными средствами, умение варьировать коммуникативными средствами в процессе коммуникации, построение высказываний и дискурсов в соответствии с нормами избранного коммуникативного кода и правилами «речевого этикета» являются характеристиками профессиональной компетентности.</p>
64	<p>Понятие коммуникации в экономической и управленческой деятельности Ответ. Коммуникация в управлении представляет собой процесс общения и обмена идеями, соображениями, доводами и информацией с целью обеспечения лучшего взаимопонимания. Эффективные коммуникации являются необходимым условием достижения цели организации, выполнения основных функций управления. Поэтому руководители основную часть своего времени тратят на коммуникации. Классификация коммуникаций осуществляется в зависимости от: средств коммуникации; целей и задач, решаемых в процессе комму-</p>

	<p>никаций; субъектов коммуникации (внешних и внутренних).</p> <p>В процессе коммуникаций руководитель - подчинённый решаются следующие задачи: разъяснение заданий, приоритетов деятельности, значимости результатов; мотивация исполнителей; сбор информации о проблеме; сбор предложений исполнителей для внесения корректировок в плановые задания, распределение ресурсов. Важной спецификой коммуникаций между руководителем и рабочей группой является возможность более широкой обратной связи.</p> <p>В организации различают также горизонтальные и вертикальные коммуникации. К горизонтальным, например, относятся взаимодействия по координации работ, по решению внутренних проблем, по согласованию и выработке рекомендаций. Вертикальные коммуникации, в свою очередь, можно разделить на восходящие (т.е. направленные снизу вверх и включающие, например, предложения по улучшению работ, отчеты о результатах, жалобы и доклады, финансовую и другую информацию) и нисходящие (т.е. направленные сверху вниз и включающие, например, приказы, правила, распоряжения, должностные инструкции и др.).</p>
65	<p>Организация деловых бесед и переговоров в профессиональной деятельности</p> <p>Ответ. Организация деловой беседы. Основными целями деловой беседы являются следующие: контроль и координирование мероприятий; обсуждение и обмен информацией; стимулирование деятельности работников; поиск и обсуждение новых идей и предложений, поддержание деловых контактов.</p> <p>Деловые беседы различаются по характеру (официальные и неофициальные), содержанию (общие и целевые), регламенту (регламентируемые и нерегламентируемые).</p> <p>Деловая беседа включает следующие этапы: начало беседы; передача информации; аргументирование; опровержение доводов собеседника; принятие решений.</p> <p>Во время деловой беседы не рекомендуется перебивать собеседника; негативно оценивать и резко критиковать позиции; подчёркивать разницу мнений сторон; не учитывать состояние и поведение собеседника; резко менять темп и интонацию беседы.</p> <p>Организация деловых переговоров. Деловые переговоры – средство взаимодействия между людьми, предназначенное для достижения согласия в случаях, когда участвующие стороны имеют несовпадающие или противоположные интересы. Выделяют два подхода к переговорам: конфронтационный и партнёрский.</p> <p>Обычно успех переговоров практически полностью определяется подготовкой к ним. Основными аспектами переговорного процесса являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> встреча и начало переговоров; <input type="checkbox"/> привлечение внимания участников к рассматриваемому вопросу; <input type="checkbox"/> передача, обмен информацией; <input type="checkbox"/> детальное обоснование суждений, положений, предложений; <input type="checkbox"/> выработка окончательного решения; <input type="checkbox"/> завершение переговоров.
66	<p>Межличностные коммуникации в управлении организацией</p> <p>Ответ. Самым главным в межличностных коммуникациях является передача информации от одного лица к другому. В процессе межличностной коммуникации важное значение имеет обратная связь, поскольку она превращает коммуникационный процесс в двухсторонний. Исследователи выделяют следующие основные характеристики эффективной обратной связи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Намерение. Эффективная обратная связь не должна осуществляться в форме личных нападок, унижающих чувство достоинства или затрагивающих репутацию человека. 2. Конкретность. Получатель должен обеспечиваться конкретной информацией. 3. Описательность. Информация должна носить описательный, а не оценочный характер; содержать объективные сведения. 4. Полезность. Информация должна быть такой, чтобы работник смог ее использовать для улучшения своего труда. 5. Своевременность. Чем скорее осуществляется обратная связь, тем лучше. 6. Готовность. Для того, чтобы обратная связь была эффективной, необходимо, чтобы у работников была готовность ее поддерживать. 7. Ясность. Реципиент должен ясно понимать руководителя. 8. Достоверность. Чтобы обратная связь была эффективной, она должна быть надёжной и достоверной. Ситуация или проблема только осложняются, если руководитель оперирует неверной информацией, подчинённый может счесть, что к нему относятся предвзято и несправедливо. <p>Процесс межличностного общения характеризуется множеством составляющих, например, доверие, ожидание, статус, совместимость. Межличностные коммуникации можно рассматривать как нисходящие, восходящие и интерактивные процессы. Нисходящие коммуникации осуществляются с помощью разнообразных письменных и устных приказов или распоряжений</p>
67	<p>Организация деловых совещаний в профессиональной деятельности экономиста</p> <p>Ответ. К основным деловым коммуникациям в организации относятся письменные комму-</p>

никации (приказы, отчёты, инструкции и т.д.) и устные (телефонные коммуникации, совещания, деловые беседы).

. Деловые совещания характеризуются непосредственностью общения, наличием и обязательностью обратной связи, возможностью возникновения неформальных взаимоотношений. Совещание организуется на короткий срок и под конкретные цели. Чтобы цели совещания были достигнуты, оно должно быть соответствующим образом подготовлено и организовано. Основные этапы совещания:

1. Подготовка (состав, целесообразность, место проведения, дата, время).
2. Проведение совещания (продолжительность, регламент, протокол).
3. Принятие решений (проект постановления, порядок осуществления, решение совещания, контроль за выполнением решений).

В процессе организации делового совещания должны быть учтены такие вопросы, как форма совещания (по телефону, селекторное совещание и др.), состав, количество и размещение участников, последовательность и количество выступлений, регистрация в письменном виде всех важных решений, мнений, выступлений и предложений.

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

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых, экзаменах и зачетах;

- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Саликов Ю.А. Основы профессиональной коммуникации: методические указания для самостоятельной работы студентов для студентов, обучающихся по направлению 38.03.01 - «Экономика» очной, очно-заочной и заочной формы обучения. - Воронеж, 2021. – [ЭИ]. – Режим доступа: <http://education.vsu.ru>

Саликов Ю.А. Основы профессиональной коммуникации: задания и методические указания для практических занятий для студентов, обучающихся по направлению 38.03.01 - «Экономика», очной, очно-заочной и заочной формы обучения. - Воронеж, 2021. – Режим доступа: <http://education.vsu.ru>

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
ПКв-5 - способен осуществлять разработку учебно-методического обеспечения для преподавания экономических дисциплин					
ЗНАТЬ:	основы психологии общения, принципы ведения коммуникационной деятельности в педагогике, этику делового общения, технологию ведения деловых бесед, переговоров и совещаний, особенности самостоятельного поиска, сбора, обработки, хранения и использования информации для совершенствования своего и профессионального уровня	Результаты тестирования	Обучающимся даны правильные ответы менее чем на 59,99 % всех тестовых вопросов	Неудовлетворительно	Не освоена / недостаточный
			Обучающимся даны правильные ответы на 60-74,99% всех тестовых вопросов	Удовлетворительно	Освоена / базовый
			Обучающимся даны правильные ответы на 75-84,99% всех тестовых вопросов	Хорошо	Освоена / повышенный
			Обучающимся даны правильные ответы на 85-100% всех тестовых вопросов	Отлично	Освоена / повышенный
		Собеседование (зачет)	Обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	Неудовлетворительно	Не освоена / недостаточный
			Обучающийся обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	Удовлетворительно	Освоена / базовый
			Обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Хорошо	Освоена / повышенный
			Обучающийся обладает системным взглядом на изучаемый объект	Отлично	Освоена / повышенный
УМЕТЬ:	организовывать и проводить деловые беседы, переговоры и совещания, предотвращать и улаживать конфликтные ситуации, использовать свой творческий и личностный потенциал в дальнейшей деятельности	Выполнение тематических заданий на практических занятиях	Обучающийся не владеет умениями выполнения заданий; не демонстрирует умений, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Неудовлетворительно	Не освоена / недостаточный
			Обучающийся испытывает затруднения при выполнении заданий по алгоритму; демонстрирует минимальный набор умений, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Удовлетворительно	Освоена / базовый
			Обучающийся выполняет задания с использованием алгоритма решения, при выполнении допускает незначительные ошибки и неточности, формулирует выводы; демонстрирует умения, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Хорошо	Освоена / повышенный
			Обучающийся выполняет задания, формируя алгоритм решения, при выполнении не допускает ошибок и неточностей, формулирует выводы; демонстрирует умения, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Отлично	Освоена / повышенный

ВЛАДЕТЬ:	навыками ведения коммуникационной деятельности в педагогике, проведения деловых бесед, переговоров и совещаний, определения характера, содержания и носителей информационных сообщений, приемами саморазвития и самореализации в сфере своей профессиональной деятельности.	Домашнее задание	Обучающийся не может (не умеет) записать алгоритм выполнения работы, не может выбрать методику для проведения расчетов, не представляет результаты работы в виде аналитического отчета; не демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Неудовлетворительно	Не освоена / недостаточный
			Запись алгоритма решения домашнего задания у обучающегося вызывает затруднения (алгоритм решения записан с ошибками), представляет результаты работы в виде аналитического отчета, в котором допускает неверное оформление; демонстрирует минимальный набор навыков, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Удовлетворительно	Освоена / базовый
			Обучающийся решает домашнее задание, используя верный алгоритм решения, при решении допускает незначительные ошибки, представляет результаты работы в виде правильно оформленного аналитического отчета; демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Хорошо	Освоена / повышенный
			Обучающийся решает домашнее задание, используя верный алгоритм решения, при решении не допускает ошибок, представляет результаты работы в виде правильно оформленного аналитического отчета; демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Отлично	Освоена / повышенный