

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

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

«25» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ
(наименование в соответствии с РУП)

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 Менеджмент
(шифр и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль)

Логистика и управление бизнесом в сфере товарного обращения
(наименование профиля/специализации)

Квалификация выпускника

бакалавр

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

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

- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сферах: стратегического и тактического планирования и организации производства; логистики; организации сетей поставок)

Дисциплина направлена на решение задач профессиональной деятельности следующего типа: *организационно-управленческой*.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень образования - бакалавриат).

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

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-1	Способен участвовать в организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	ИД1 _{ПКв-1} – Умеет применять принципы организации логистической деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ПКв-1} – Умеет применять принципы организации логистической деятельности	Знает: цели компании, распределение обязанностей в подразделении
	Умеет: анализировать и проверять документы на соответствие правилам и порядку оформления
	Владеет: основами знаний по разработке эффективных схем взаимоотношений

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)», Модуль «организационно-управленческий» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Логистика и управление бизнесом в сфере товарного обращения».

Изучение дисциплины «Основы профессиональной коммуникации» основано на знаниях, умениях и навыках, получаемых при изучении обучающимися дисциплин общеобразовательного и общепрофессионального модулей.

Дисциплина «Основы профессиональной коммуникации» является предшествующей для проведения практической подготовки, дисциплин: Управление человеческими ресурсами, Операционный менеджмент и управление процессами в сфере товарного обращения, Логистический менеджмент, Транспортное обеспечение логистики, Документационное обеспечение управления, Проектирование товаропроводящих систем на основе логистики, Логистика товародвижения; Управление запасами, проведения практик: Производственной практики, технологической (проектно-технологической) практики, Производственной прак-

тики, преддипломной практики и выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц

Виды учебной работы	Всего	Семестр 1	Семестр 2
	акад. часов	акад. часов	акад. часов
Общая трудоемкость дисциплины	252	108	144
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	118,7	61,6	57,1
Лекции	48	30	18
в том числе в форме практической подготовки	-	-	-
Практические занятия (ПЗ)	66	30	36
в том числе в форме практической подготовки	66	30	36
Консультации текущие	2,4	1,5	0,9
Консультации перед экзаменом	2	-	2
Виды аттестации (зачет, экзамен)	0,3	0,1	0,2
Самостоятельная работа:	99,5	46,4	53,1
Проработка материалов по конспекту лекций	14,4	9	5,4
Проработка материалов по учебнику	48,6	19,9	28,7
Подготовка к практическому занятию	16,5	7,5	9
Подготовка реферата	20	10	10
Контроль	33,8	-	33,8

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)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак.ч
1 семестр			
1	Предмет, цели, задачи, объекты, субъекты и методы профессиональной деятельности.	Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в профессиональной деятельности. Основные виды деятельности и требования в области профессиональной деятельности. Цели компании, распределение обязанностей в подразделении	46,4

2	Основные нормативно-правовые документы в области профессиональной деятельности.	Основные положения действующего законодательства и требований нормативных документов в области профессиональной деятельности. Социально-экономическая поддержка персонала организации. Процесс разработки управленческих решений.	60
2 семестр			
3	Общая характеристика проблемы управления и разработки решений.	Система управления персоналом организации. Методические основы организации подсистемы мотивации персонала. Схемы разработки эффективных схем взаимоотношений в процессе оказания логистической перевозки груза в цепи поставок	107,1
	Консультации текущие		2,4
	Зачет		0,1
	Консультации перед экзаменом		2
	Экзамен		33,8

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. Ч	ПР, ак. Ч	СРО, ак. Ч
1 семестр				
1	Предмет, цели, задачи, объекты, субъекты и методы профессиональной деятельности.	14	14	20,4
2	Основные нормативно-правовые документы в области профессиональной деятельности.	16	16	26
2 семестр				
3	Общая характеристика проблемы управления и разработки решений	18	36	53,1
	Консультации текущие		2,4	
	Зачет		0,1	
	Консультации перед экзаменом		2	
	Экзамен		33,8	

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1 семестр			
1	Предмет, цели, задачи, объекты, субъекты и методы профессиональной деятельности.	Основные виды деятельности и требования в области профессиональной деятельности	4
		Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в профессиональной деятельности	6
		Цели компании, распределение обязанностей в подразделении	4
2	Основные нормативно-правовые	Основные положения действующего законодательства и требований нормативных документов в	4

	документы в области профессиональной деятельности.	области профессиональной деятельности	
		Социально-экономическая поддержка персонала организации	6
		Процессы разработки управленческих решений. Правила принятия решений профессиональной деятельности	6
2 семестр			
3	Общая характеристика проблемы управления и разработки решений	Система управления персоналом организации.	4
		Методические основы организации подсистемы мотивации персонала	6
		Схемы разработки эффективных схем взаимоотношений персонала в процессе оказания логистической перевозки груза в цепи поставок.	8

5.2.2 Практические занятия (семинары)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ак. ч
1 семестр			
1	Предмет, цели, задачи, объекты, субъекты и методы профессиональной деятельности.	Коммуникации как процесс с обратной связью.	2
		Личностные и профессиональные требования к коммерческому работнику.	2
		Изучение должностных инструкций коммерческих сотрудников. Распределение обязанностей подчиненным, установка целей и задач организаций (компаний)	6
		Невербальные коммуникации.	2
		Вербальные методы получения информации.	2
2	Основные нормативно-правовые документы в области профессиональной деятельности.	Основные положения действующего законодательства и требований нормативных документов в области профессиональной деятельности.	4
		Правила составления документов на соответствие правилам и последовательности (товарно-сопроводительные, транспортно-экспедиционные, страховые и претензионные)	4
		Порядок составления договоров. Соглашений и контрактов в процессе оказания логистических услуг при перевозке грузов в цепи поставок	4
		Управление процессами коммуникаций как функция менеджмента	2
		Социально-экономическая поддержка персонала организации. Деловой этикет в коммуникативном поведении. Психофизиологические особенности восприятия и обработки информации	2
2 семестр			
3	Общая характеристика проблемы	Система управления персоналом организации.	6

	управления и разработки решений	Состояние личности и межличностная коммуникация	6
		Стиль и содержание делового партнерства при разногласиях.	6
		Конфликтные коммуникации.	12
		Групповые и командные коммуникации.	6

5.2.3 Лабораторный практикум - не предусмотрены

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак. ч
1 семестр			
1	Предмет, цели, задачи, объекты, субъекты и методы профессиональной деятельности.	Проработка материалов по конспекту лекций	3
		Проработка материалов по учебнику	5,9
		Подготовка к практическим занятиям	3,5
		Подготовка к реферату	4
2	Основные нормативно-правовые документы в области профессиональной деятельности.	Проработка материалов по конспекту лекций	6
		Проработка материалов учебников, учебных пособий	14
		Подготовка к практическим занятиям	4
		Подготовка к реферату	6
2 семестр			
3	Общая характеристика проблемы управления и разработки решений	Проработка материалов по лекциям	5,4
		Проработка материалов по учебнику	28,7
		Подготовка к практическим занятиям	9
		Подготовка к реферату	10

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Основы теорий коммуникаций: теории и модели коммуникаций Паршукова, Г. Б. Основы теорий коммуникаций: теории и модели коммуникаций : [16+] / Г. Б. Паршукова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 71 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576452> (дата обращения: 09.10.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3287-7. – Текст : электронный.

2. Современная психология массовых коммуникаций: история, теория, проблематика Мандель, Б. Р. Современная психология массовых коммуникаций: история, теория, проблематика : [16+] / Б. Р. Мандель. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 438 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443847> (дата обращения: 09.10.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0065-4. – DOI 10.23681/443847. – Текст : электронный.

6.2 Дополнительная литература

1. Язык и речь в процессе деловой коммуникации Щербакова, И. В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И. В. Щербакова, М. В. Тимашова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>

(дата обращения: 09.10.2021). – ISBN 978-5-4499-0703-5. – DOI 10.23681/573761. – Текст : электронный.

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1.Апалихина, О.А. Основы профессиональной коммуникации [Электр.ресурс] : методические указания для самостоятельной работы обучающихся, обучающихся по направлению 38.03.02, очной, очно-заочной и заочной форм обучения / О.А. Апалихина; ВГУИТ, Кафедра торгового дела и товароведения. - Воронеж, 2021. - 20 с. - Электрон. ресурс.

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

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsuet.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Портал открытого on-line образования	http://npoed.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsuet.ru
Официальный сайт Росстата	http://rosstat.gov.ru

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

При изучении дисциплины используется программное обеспечение и информационные справочные системы:

информационная среда для дистанционного обучения СЭО «3KL».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

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. 407, 426 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. 427а, 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 ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной и заочной форм обучения

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет **7** зачетных единиц

Виды работ	Всего часов		Общая трудоемкость			
			1 семестр		2 семестр	
	акад.	астр.	акад.	астр.	акад.	астр.
Общая трудоемкость	252	189	108	81	144	108
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	43,1	32,325	20,5	15,375	22,6	16,950
Лекции	16	12	8	6	8	6
Практические занятия	24	18	12	9	12	9
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	24	18	12	9	12	9
Консультации текущие	1,0	0,75	0,4	0,3	0,6	0,3
Консультация перед экзаменом	2	1,5	-	-	2	1,5
Виды аттестации: экзамен	33,8	25,350	-	-	33,8	25,350
зачет	0,1	0,075	0,1	0,075	-	-
Самостоятельная работа:	175,1	131,25	87,5	65,625	87,6	65,7
Проработка материалов по конспекту лекций	4,8	3,6	2,4	1,8	2,4	1,8
Проработка материалов по учебнику	126,3	94,725	63,1	47,325	63,2	47,4
Подготовка к практическому занятию	24	18	12	9	12	9
Подготовка реферата	20	15	10	7,5	10	7,5

АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ
(наименование дисциплины)

Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-1	Способен участвовать в организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	ИД1 _{ПКв-1} – Умеет применять принципы организации логистической деятельности

Знать: цели компании, распределение обязанностей в подразделении

Уметь: анализировать и проверять документы на соответствие правилам и порядку оформления

Владеть: основами знаний по разработке эффективных схем взаимоотношений

Содержание разделов дисциплины:

Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в профессиональной деятельности. Основные виды деятельности и требования в области профессиональной деятельности. Цели компании, распределение обязанностей в подразделении.

Основные положения действующего законодательства и требований нормативных документов в области профессиональной деятельности. Социально-экономическая поддержка персонала организации. Процесс разработки управленческих решений.

Система управления персоналом организации. Методические основы организации подсистемы мотивации персонала. Схемы разработки эффективных схем взаимоотношений в процессе оказания логистической перевозки груза в цепи поставок.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-1	ПКв-1Способен участвовать в организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	ИД1 _{ПКв-1} – Умеет применять принципы организации логистической деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ПКв-1} – Умеет применять принципы организации логистической деятельности	Знает: цели компании, распределение обязанностей в подразделении
	Умеет: анализировать и проверять документы на соответствие правилам и порядку оформления
	Владеет: основами знаний по разработке эффективных схем взаимоотношений

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	Предмет, цели, задачи, объекты, субъекты и методы профессиональной деятельности	ПКв-1	Банк тестовых заданий	1-10, 31-33, 41-42,46	Компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы для зачета)	71-74	Проверка преподавателем (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы для экзамена)	86-93	Проверка преподавателем (процентная шкала)
			Собеседование(решение задач) Реферат	46-50 51-57	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
2	Основные нормативно правовые документы в области профессиональной деятельности	ПКв-1	Банк тестовых заданий	11-20, 34-37, 42-43,47	Компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы для зачета)	75-80	Проверка преподавателем (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы для экзамена)	94-101	Проверка преподавателем (процентная шкала)
			Собеседование(решение задач) Реферат	46-50 58-63	Проверка преподавателем (процентная шкала)
3	Общая характеристика проблемы управления и разработки решений	ПКв-1	Банк тестовых заданий	21-30, 38-40, 43-45	Компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы для зачета)	81-85	Проверка преподавателем (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы для экзамена)	102-110	Проверка преподавателем (процентная шкала)
			Собеседование(решение задач)	46-50 64-70	Проверка преподавателем (процентная

3 Оценочные материалы 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, экзамена).

3.1 Банк тестовых заданий

ПКв-1 Способен участвовать в организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок

№ задания	Тестовое задание
	С одним правильным ответом
1.	Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс: а) общения б) понимания в) восприятия г) чувственности
2.	Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль: а) приспособления б) конкуренции в) компромисса г) адекватности
3.	Прямое деловое общение характеризуется: а) ответными реакциями собеседников б) общением в пределах видимости в) непосредственным речевым контактом г) все ответы верны
4.	Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей: а) модели поведения б) заинтересованности в отношениях с другими в) способности к общению г) все ответы верны
5.	Акцент в подтверждающих вопросах делают на: а) наиболее сложной проблеме б) вновь возникших вопросах в) том, что связывает партнеров г) все ответы верны
6.	При авторитарном стиле ведения совещания руководитель: а) допускает возражения б) уверенно держит бразды правления в) ищет поддержку среди коллег г) все ответы верны
7.	Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и: а) вежливости б) привлекательном имидже в) деловой обязательности г) все ответы верны
8.	Цель формального приема в начале переговоров: а) создать атмосферу взаимопонимания б) высказать точку зрения своей стороны в) выслушать точку зрения партнеров г) все ответы верны
9.	В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:

	<p>а) сознательности б) постепенности в) терпимости г) нет правильного ответа</p>
10.	<p>Коммуникативная сторона общения: а) взаимопонимание участников общения б) обмен информацией между людьми в) организация взаимодействия между людьми г) все ответы верны</p>
11.	<p>Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы: а) избегать конфронтации б) избегать личных оскорблений в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию г) все ответы верны</p>
12.	<p>Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы: а) однополюсные б) информационные в) для ориентации г) все ответы верны</p>
13.	<p>Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме: а) размышлений б) взаимодействия в) сопереживания г) все ответы верны</p>
14.	<p>Деловая этика представляет собой: а) личное поведение человека б) совокупность принципов поведения людей в) деловые отношения предпринимателей г) все ответы верны</p>
15.	<p>Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как: а) эпитизмы б) афоризмы в) варваризмы г) все ответы верны</p>
16.	<p>Совокупность норм литературного произношения называют: а) орфографией б) синонимом в) орфоэпией г) нет правильного</p>
17.	<p>Реально существующая деловая практика во всем многообразии деловых отношений и взаимосвязей а) объект науки б) предмет науки в) деловое общение г) нет верного ответа</p>
18.	<p>Основным средством построения теории делового общения являются а) объекты науки б) предметы науки в) методы науки г) нет верного ответа</p>
19.	<p>Применима только для быстрого короткого разговора а) угловая позиция б) независимая позиция в) конкурирующе – оборонительная г) кооперативная</p>
20.	<p>Применяется в момент отсутствия между партнерами интереса в решении какой-либо задачи. а) угловая позиция б) независимая позиция в) конкурирующе – оборонительная г) кооперативная</p>
21.	<p>Канал, которым человек лучше всего воспринимает информацию из окружающего мира. Отбор информации происходит по средствам следующих каналов: визуального канала, аудиального канала и кинестетического канала а) визуальный</p>

	б) ведущий в) аудиальный г) кинестетический
22.	Отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.). а) конфликт б) противоречие в) столкновение г) все ответы верны
23.	Деятельность, связанная с продвижением товаров и услуг от производителя к потребителю а) услуги б) маркетинг в) производство г) логистика
24.	Желаемое положение компании, марки, товара, которое можно достичь скоординированными усилиями всех сотрудников компании в более или менее определенный промежуток времени. а) цель маркетинга б) предмет маркетинга в) объект маркетинга г) задача маркетинга
25.	Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: а) обсуждением каких-либо инновационных проектов б) дискуссионным обсуждением проблем в) выслушиванием жалоб клиентов г) все ответы верны
26.	Персональная дистанция в процессе общения: а) свыше 350 см б) 50 — 120 см в) 120 — 350 см г) 30-50 см
27.	Невербальными средствами общения являются: а) рукопожатие, походка, взгляд б) телефон в) электронная почта г) факс
28.	К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся: а) информационные б) риторические в) альтернативные г) интеллектуальные
29.	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) все ответы верны
30.	«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: а) профессиональных интересов партнеров б) личных, неделовых интересов партнеров в) деловых интересов партнеров г) все ответы верны
	Выбрать несколько вариантов ответов
31.	Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо: а) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя в) пресекать агрессивные реплики со стороны участников г) поддерживать доброжелательность
32.	В конце делового совещания руководитель должен: Варианты ответа: а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения б) назвать ответственных исполнителей в) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

	г) определить ключевые стратегии
33.	Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы: а) самоанализ поведения участников б) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу в) определение темы деловой беседы, основных задач и целей г) проанализировать стратегическое планирование деятельности
34.	При каких формах осуществляется деловое общение(несколько вариантов ответа): а) беседа б) переговоры в) брифинг г) совещания
35.	К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся: а) принципы управления б) уважение международных и национальных традиций в экономике в) социальное сотрудничество работников г) человеческое достоинство
36.	Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы: а) контроль за поведением сотрудника б) контроль за финансово-хозяйственной деятельностью в) принципы корпоративного управления г) исполнительные органы общества
37.	Виды барьеров в общении а) барьер стереотипов; б) барьеры отношений; в) семантический барьер; г) стилистический барьер.
38.	Невербальными средствами общения являются а) взгляд; б) рукопожатие; в) телефон; г) электронная почта.
39.	Общение – это а) познавательное сообщение; б) процесс передачи информации; в) процесс установления контактов между людьми; г) процесс формирования и развития личности.
40.	При исследовании межличностных отношений наиболее часто выделяются два фактора а) доминирование-подчинение; б) дружелюбие-агрессивность; в) ригидность-гибкость; г) сплоченность-разобщенность.
	Вставьте пропущенное слово
41.	Публичное обсуждение, посвященное какому-либо вопросу, называется Решение: диспут
42.	Путь физической передачи сообщения, средство, с помощью которого передается сообщение, межличностный или массовый, называется: Решение: канал
43.	Расшифровка сообщения, которая в результате различных помех может быть более или менее адекватна, называется: Решение: декодирование
44.	Система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру, называется: Решение: язык
45.	С помощью вербальных средств в коммуникативном акте языка мы передаем _____ информации. Решение: 35 %
	Решить задачи
46.	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».

	<p>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».</p> <p>Вопросы для анализа ситуации: Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? 2. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? 3. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь? <p>Решение: Успешному развитию деятельности организации часто препятствует неправильное восприятие персоналом поставленных перед ним задач, а также стратегических целей компании. Решить эту и ряд других проблем поможет регулярная обратная связь руководства с сотрудниками. Обеспечение постоянной обратной связи с сотрудниками также помогает узнавать их мнение о топ-менеджменте, политике организации и оценивать степень разделения ими стратегических целей и задач компании. Осуществляется это путем непосредственных контактов топ-менеджмента с персоналом или методом анкетирования. При этом вопросы анкеты должны выявлять как положительные, так и отрицательные взгляды сотрудников на политику компании. Кроме того, обратная связь – это мощный мотивирующий инструмент. Отсутствие или недостаток информации о результатах работы подчиненных часто становится причиной их раздражения и недовольства. Ведь каждый из них ожидает от руководителя оценки своей работы, которая показывает не только слабые или сильные стороны, но и, прежде всего, значимость его работы для компании.</p>
47.	<p>Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает, как следует выполнять текущую работу, но в результате все делает весьма старательно. Сотрудник работает в компании более полугода. Чем может быть вызвана эта ситуация? Каковы Ваши действия?</p> <p>Решение: Подобное поведение может быть симптомом как проблем подчиненного, так и неэффективного руководства менеджера.</p> <p>В первом случае необходимо получить как можно больше сведений о подчиненном, в том числе и из первоисточника. Целесообразно подвергнуть тщательному анализу уровень компетентности и профессиональной пригодности подчиненного. Вместе с тем, причиной описанного поведения могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • свойства характера подчиненного, в том числе неуверенность в себе, а также недоверие к окружающим, в том числе к начальнику; • желание найти «компромат» на начальника, используя его же указания с целью занятия вышестоящей должности. <p>С другой стороны, возможна ситуация, когда начальник не дает четких указаний или постоянно их меняет. Поступающие так менеджеры весьма часто склонны винить подчиненных в недоработках. Вполне возможно, что поведение подчиненного продиктовано попыткой избежать выговора со стороны такого начальника.</p>
48.	<p>Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 ч.15 мин. Вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришёл вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу. 2. Извинитесь перед ним и начнете беседу. 3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?» 4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время. 5. Свой вариант. <p>Решение: Руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине он опаздывает</p>
49.	<p>Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц. Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам</p> <p>Решение:</p>

	Подчиненному следует объяснить начальнику невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады выступающих готовы, времени внести изменения нет). В случае если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке
50.	<p>Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный и сплоченный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.</p> <p>И вот настал момент, когда меня пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?</p> <p>Решение:</p> <p>Начальнику следует принять приглашение на вечеринку, поскольку отказ действительно могут понять неправильно. Сближаться с подчиненными не обязательно, главное показать ваше желание познакомиться с коллективом, узнать их поближе. На вечеринку можно прийти на короткое время, побеседовав с сотрудниками, выпить чашку кофе, после чего извиниться, объяснить, что вас ждут дела, попрощаться и уйти. В таком случае начальнику проведет время с коллективом и не потеряет в их глазах уважения.</p>
Темы рефератов	
51.	Коммуникация, ее значение, виды и функции.
52.	Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
53.	Основные модели и стили деловых коммуникаций.
54.	Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
55.	Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
56.	Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
57.	Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
58.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
59.	Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
60.	Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
61.	Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
62.	Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
63.	Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
64.	Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
65.	Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
66.	Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
67.	Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
68.	Имидж и репутация в процессе коммуникации.
69.	Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
70.	Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).

3.2 Собеседование (вопросы для зачета, экзамена)

3.2.1 Вопросы для зачета

ПКв-1. Способен участвовать в организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок

№ задания	Формулировка вопроса
71.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в деловой сфере.
72.	Деловое общение, его цели, условия, содержание, функции.
73.	Основные типы и виды общения.
74.	Общение как триединый процесс коммуникации, интеракции, перцепции.
75.	Манера и стиль делового общения.
76.	Репрезентативная система в деловом общении.
77.	Коммуникативная компетентность делового человека.
78.	Деловое общение как процесс, его содержание и составные части.

79.	Структура коммуникативного процесса.
80.	Обратная связь, ее роль в коммуникативном процессе.
81.	Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.
82.	Средства и каналы коммуникации. Электронные средства коммуникации.
83.	Личность как субъект и объект делового взаимодействия.
84.	Психологические характеристики личности. Модели поведения личности.
85.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в деловой сфере.

3.2.2 Вопросы для экзамена

ПКв-1 Способен участвовать в организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок

86.	Рольевые и манипулятивные классификации деловых партнеров.
87.	Особенности психологического манипулирования людьми.
88.	Этика делового общения. Виды этических норм и правил.
89.	Деловая этика и ее специфика.
90.	Обязательность, ответственность, компетентность – главные составляющие деловой этики.
91.	Этика бизнеса как социальный регулятор. Профессиональная этика.
92.	Национальная специфика этики делового общения.
93.	Деловое общение как речевая коммуникация.
94.	Речевая норма и культура речи.
95.	Словарный запас делового человека.
96.	Публичная речь: риторика, воздействие на аудиторию, формулы и приемы логического убеждения и аргументации.
97.	Слушание в деловом взаимодействии.
98.	Принципы, условия, факторы эффективного слушания.
99.	Значение вопросов в устной коммуникации, их классификация, правила формулирования.
100.	Техника ответов на вопросы в публичном выступлении.
101.	Виды деловых бесед.
102.	Цели, задачи и структура деловой беседы. Факторы успеха деловой беседы.
103.	Особенности деловой беседы по телефону
104.	Подготовка, организация и проведение деловых совещаний. Факторы результативности совещания.
105.	Деловые переговоры: подготовка, стратегия и тактика проведения, Типы совместных решений.
106.	Роль брифингов и пресс-конференций в деловом общении с прессой. Требования к ведущему.
107.	Презентация: основные цели, типы, виды, принципы организации.
108.	Подготовка и техника проведения презентации
109.	Формирование имиджа делового человека. Правила поведенческого и речевого служебного этикета. Деловые и личностные качества специалиста
110.	Особенности общения при приеме на работу, на собеседовании. Правила составления резюме.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков (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

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-2. Способен участвовать в организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок					
Знает	экономическую теорию и основы экономической и информационной безопасности	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, экзамен)	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
Умеет	использовать различные методы расчета цен на товары, работы, услуги; формировать итоговые документы	собеседование (зачет, экзамен)	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
Владеет	навыками формирования прибыли в составе цены на товары, работы, услуги	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 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 задания, 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 задания, 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