

**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 <sub>ПКв-1</sub> – Умеет применять принципы организации логистической деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>ПКв-1</sub> – 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
<b>Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:</b>	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
<b>Самостоятельная работа:</b>	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
<b>1 семестр</b>			
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
<b>2 семестр</b>			
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
<b>1 семестр</b>				
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
<b>2 семестр</b>				
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
<b>1 семестр</b>			
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
<b>2 семестр</b>			
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
<b>1 семестр</b>			
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
<b>2 семестр</b>			
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
<b>1 семестр</b>			
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
<b>2 семестр</b>			
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	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?">http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://www.window.edu.ru/">http://www.window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsuet.ru/megapro/web">http://biblos.vsuet.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="http://minobrnauki.gov.ru">http://minobrnauki.gov.ru</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="http://npoed.ru">http://npoed.ru</a>
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	<a href="http://www.ict.edu.ru/">http://www.ict.edu.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="http://education.vsuet.ru">http://education.vsuet.ru</a>
Официальный сайт Росстата	<a href="http://rosstat.gov.ru">http://rosstat.gov.ru</a>

### **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
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	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
<b>Виды аттестации:</b> экзамен	33,8	25,350	-	-	33,8	25,350
<b>зачет</b>	0,1	0,075	0,1	0,075	-	-
<b>Самостоятельная работа:</b>	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 <sub>ПКв-1</sub> – 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 <sub>ПКв-1</sub> – Умеет применять принципы организации логистической деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>ПКв-1</sub> – Умеет применять принципы организации логистической деятельности	<b>Знает:</b> цели компании, распределение обязанностей в подразделении
	<b>Умеет:</b> анализировать и проверять документы на соответствие правилам и порядку оформления
	<b>Владеет:</b> 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) <b>общения</b> 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) <b>конкуренции</b> в) компромисса г) адекватности
3.	Прямое деловое общение характеризуется: а) ответными реакциями собеседников б) общением в пределах видимости в) <b>непосредственным речевым контактом</b> г) все ответы верны
4.	Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей: а) <b>модели поведения</b> 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) <b>уверенно держит бразды правления</b> 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) <b>деловой обязательности</b> г) все ответы верны
8.	Цель формального приема в начале переговоров: а) <b>создать атмосферу взаимопонимания</b> 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  <b>в) терпимости</b>  г) нет правильного ответа</p>
10.	<p>Коммуникативная сторона общения:  а) взаимопонимание участников общения  <b>б) обмен информацией между людьми</b>  в) организация взаимодействия между людьми  г) все ответы верны</p>
11.	<p>Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:  <b>а) избегать конфронтации</b>  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  <b>б) информационные</b>  в) для ориентации  г) все ответы верны</p>
13.	<p>Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме:  а) размышлений  б) взаимодействия  <b>в) сопереживания</b>  г) все ответы верны</p>
14.	<p>Деловая этика представляет собой:  а) личное поведение человека  <b>б) совокупность принципов поведения людей</b>  в) деловые отношения предпринимателей  г) все ответы верны</p>
15.	<p>Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:  а) эпитизмы  б) афоризмы  <b>в) варваризмы</b>  г) все ответы верны</p>
16.	<p>Совокупность норм литературного произношения называют:  а) орфографией  б) синонимом  <b>в) орфоэпией</b>  г) нет правильного</p>
17.	<p>Реально существующая деловая практика во всем многообразии деловых отношений и взаимосвязей  а) <b>объект науки</b>  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  <b>в) методы науки</b>  г) нет верного ответа</p>
19.	<p>Применима только для быстрого короткого разговора  а) угловая позиция  б) независимая позиция  <b>в) конкурирующе – оборонительная</b>  г) кооперативная</p>
20.	<p>Применяется в момент отсутствия между партнерами интереса в решении какой-либо задачи.  а) угловая позиция  <b>б) независимая позиция</b>  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>

	<b>б) ведущий</b> 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.). <b>а) конфликт</b> б) противоречие в) столкновение г) все ответы верны
23.	Деятельность, связанная с продвижением товаров и услуг от производителя к потребителю а) услуги <b>б) маркетинг</b> 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. <b>а) цель маркетинга</b> 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 <b>б) дискуссионным обсуждением проблем</b> в) выслушиванием жалоб клиентов г) все ответы верны
26.	Персональная дистанция в процессе общения: а) свыше 350см <b>б) 50 — 120 см</b> в) 120 — 350см г) 30-50 см
27.	Невербальными средствами общения являются: <b>а) рукопожатие, походка, взгляд</b> б) телефон в) электронная почта г) факс
28.	К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся: а) информационные <b>б) риторические</b> в) альтернативные г) интеллектуальные
29.	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: <b>а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга</b> 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 <b>б) личных, неделовых интересов партнеров</b> в) деловых интересов партнеров г) все ответы верны
	<b>Выбрать несколько вариантов ответов</b>
31.	Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо: а) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления <b>б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя</b> <b>в) пресекать агрессивные реплики со стороны участников</b> г) поддерживать доброжелательность
32.	В конце делового совещания руководитель должен: Варианты ответа: <b>а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения</b> <b>б) назвать ответственных исполнителей</b> 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 <b>б) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу</b> <b>в) определение темы деловой беседы, основных задач и целей</b> г) проанализировать стратегическое планирование деятельности
34.	При каких формах осуществляется деловое общение(несколько вариантов ответа): <b>а) беседа</b> <b>б) переговоры</b> в) брифинг <b>г) совещания</b>
35.	К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся: а) принципы управления <b>б) уважение международных и национальных традиций в экономике</b> <b>в) социальное сотрудничество работников</b> <b>г) человеческое достоинство</b>
36.	Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы: а) контроль за поведением сотрудника <b>б) контроль за финансово-хозяйственной деятельностью</b> <b>в) принципы корпоративного управления</b> <b>г) исполнительные органы общества</b>
37.	Виды барьеров в общении <b>а) барьер стереотипов;</b> б) барьеры отношений; <b>в) семантический барьер;</b> <b>г) стилистический барьер.</b>
38.	Невербальными средствами общения являются <b>а) взгляд;</b> <b>б) рукопожатие;</b> в) телефон; г) электронная почта.
39.	Общение – это а) познавательное сообщение; <b>б) процесс передачи информации;</b> <b>в) процесс установления контактов между людьми;</b> <b>г) процесс формирования и развития личности.</b>
40.	При исследовании межличностных отношений наиболее часто выделяются два фактора <b>а) доминирование-подчинение;</b> <b>б) дружелюбие-агрессивность;</b> в) ригидность-гибкость; г) сплоченность-разобщенность.
	<b>Вставьте пропущенное слово</b>
41.	Публичное обсуждение, посвященное какому-либо вопросу, называется <b>Решение: диспут</b>
42.	Путь физической передачи сообщения, средство, с помощью которого передается сообщение, межличностный или массовый, называется: <b>Решение: канал</b>
43.	Расшифровка сообщения, которая в результате различных помех может быть более или менее адекватна, называется: <b>Решение: декодирование</b>
44.	Система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру, называется: <b>Решение: язык</b>
45.	С помощью вербальных средств в коммуникативном акте языка мы передаем _____ информации. <b>Решение: 35 %</b>
	<b>Решить задачи</b>
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 досаждают. 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"> <li>1. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?</li> <li>2. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?</li> <li>3. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?</li> </ol> <p><b>Решение:</b>          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 узнать 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><b>Решение:</b>          Подобное поведение может быть симптомом как проблем подчиненного, так и неэффективного руководства менеджера.          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"> <li>• свойства характера подчиненного, в том числе неуверенность в себе, а также недоверие к окружающим, в том числе к начальнику;</li> <li>• желание найти «компромат» на начальника, используя его же указания с целью занятия вышестоящей должности.</li> </ul> <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"> <li>1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.</li> <li>2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.</li> <li>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?»</li> <li>4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.</li> <li>5. Свой вариант.</li> </ol> <p><b>Решение:</b>          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><b>Решение:</b></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><b>Решение:</b></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>
<b>Темы рефератов</b>	
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
<b>ПКв-2. Способен участвовать в организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок</b>					
<b>Знает</b>	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
<b>Умеет</b>	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
<b>Владеет</b>	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