

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

**УТВЕРЖДАЮ**  
И. о. проректора по учебной работе

\_\_\_\_\_  
(подпись) Василенко В. Н.  
(Ф.И.О.)

«30» мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**  
(наименование в соответствии с РУП)

Направление подготовки (специальность)

38.05.01 Экономическая безопасность  
(шифр и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль)

Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности  
(наименование профиля/специализации)

Квалификация выпускника

ЭКОНОМИСТ

(в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 сентября 2013 г. N 1061

"Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования" (с изменениями и дополнениями)

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

08 Финансы и экономика (в сферах: обеспечения экономической безопасности региона; обеспечения экономической безопасности хозяйствующих субъектов).

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, расчетно-экономический, контрольный, информационно-аналитический, научно-исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки/специальности 38.05.01 Экономическая безопасность.

## 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	ОПК-5	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключая противоправное поведение	ИД1 <sub>опк-5</sub> Осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с нормами права и профессиональной этики, исключая противоправное поведение

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>опк-5</sub> Осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с нормами права и профессиональной этики, исключая противоправное поведение	Знает: основы делового общения в профессиональной деятельности в соответствии с нормами права и профессиональной этики
	Умеет: формулировать информационное сообщение в устной и письменной форме при решении поставленных профессиональных задач с учётом норм профессиональной этики, исключая противоправное поведение
	Владеет: способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию в профессиональной сфере задач с учётом норм профессиональной этики, исключая противоправное поведение

## 3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ООП. Дисциплина является обязательной к изучению и изучается в 1 семестре 1 года обучения.

«Входными» знаниями, умениями и компетенциями обучающегося, необходимыми для изучения дисциплины, служат базовые школьные знания.

Дисциплина является предшествующей для обучающимися дисциплин и практик: «Введение в специальность», «Национальная безопасность», «Учебная практика, ознакомительная практика».

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Виды учебной работы	Всего акад. часов	Семестр
		1
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
<b>Контактная работа</b> в т.ч. аудиторные занятия:	<b>45,85</b>	<b>45,85</b>
Лекции	15	15
Практические занятия (ПЗ)	30	30
Консультации текущие	0,75	0,75
<b>Вид аттестации (зачет)</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>

<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>62,15</b>	<b>62,15</b>
Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	20	20
Подготовка к практическим занятиям	22	22
Выполнение домашнего задания	11	11
Тест (подготовка и выполнение тестовых заданий)	9,15	9,15

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

### 5.1 Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, ак. ч
1	Теоретические основы профессиональной коммуникации	Методологические основы профессиональной коммуникации Формы, функции и виды профессиональной коммуникации Коммуникационный процесс Виды, формы и средства делового общения	48
2	Практические основы профессиональной коммуникации	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций Формирование и развитие коммуникативных компетенций Профессиональные коммуникации в организационно-управленческой деятельности Документационное обеспечение организационно-управленческой деятельности	60
	Консультации текущие		0,75
	Зачёт		0,1

### 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч	ПЗ, ак. ч	СРО, ак. ч
1	Теоретические основы профессиональной коммуникации	8	14	26
2	Практические основы профессиональной коммуникации	7	16	37
	Консультации текущие		0,75	
	Зачёт		0,1	

#### 5.2.1 Лекции

№	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Теоретические основы профессиональной коммуникации	Методологические основы профессиональной коммуникации	2
		Формы, функции и виды профессиональной коммуникации	2
		Коммуникационный процесс	2
		Виды, формы и средства делового общения	2
2	Практические основы профессиональной коммуникации	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций	2
		Формирование и развитие коммуникативных компетенций	2
		Профессиональные коммуникации в организационно-управленческой деятельности	2
		Документационное обеспечение организационно-управленческой деятельности	1

#### 5.2.2 Практические занятия

№	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Теоретические основы профессиональной	Методологические основы профессиональной коммуникации	2
		Формы, функции и виды профессиональной коммуникации	4
		Коммуникационный процесс	4

	коммуникации	Виды, формы и средства делового общения	4
2	Практические основы профессиональной коммуникации	Организация как основная среда профессиональных коммуникаций	4
		Формирование и развитие коммуникативных компетенций	4
		Профессиональные коммуникации в организационно-управленческой деятельности	4
		Документационное обеспечение организационно-управленческой деятельности	4

5.2.3 Лабораторный практикум - не предусмотрен

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак. ч
1	Теоретические основы профессиональной коммуникации	Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	10
		Подготовка к практическим занятиям	11
		Тест (подготовка и выполнение тестовых заданий)	5
2	Практические основы профессиональной коммуникации	Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	10
		Подготовка к практическим занятиям	11
		Домашние задания	11
		Тест (подготовка и выполнение тестовых заданий)	5

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов (гриф УМО ВО) / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. <https://urait.ru/bcode/535858>

### 6.2 Дополнительная литература

1. Саликов Ю.А. Основы профессиональной коммуникации: учебное пособие. - Воронеж: ВГУИТ, 2016. - 127 с. <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/4312>

2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов (гриф УМО ВО) / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. <https://urait.ru/bcode/537853>

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

### 6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

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, 2022. <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	<a href="http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?">http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?</a>
Образовательная платформа «Юрайт»	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
ЭБС «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
АИБС «МегаПро»	<a href="https://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web">https://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="http://minobrnauki.gov.ru">http://minobrnauki.gov.ru</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="http://education.vsu.ru">http://education.vsu.ru</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="https://npoed.ru/">https://npoed.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 «ЗКЛ».*

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

#### **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. 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**

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины 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.

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

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к рабочей программе**

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Виды учебной работы	Всего acad. часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
<b>Контактная работа</b> в т.ч. аудиторные занятия:	<b>13,8</b>	<b>13,8</b>
Лекции	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Консультации текущие	0,9	0,9
Индивидуальные консультации по контрольной работе	0,8	0,8
<b>Вид аттестации (зачет)</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>90,3</b>	<b>90,3</b>
Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	63	63
Подготовка к практическим занятиям	7,3	7,3
Тест (подготовка и выполнение тестовых заданий)	12	12
Контрольная работа (выполнение расчетов и оформление)	8	8
<b>Подготовка к зачёту</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>

**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	ОПК-5	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключая противоправное поведение	ИД1 <sub>ОПК-5</sub> Осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с нормами права и профессиональной этики, исключая противоправное поведение

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>ОПК-5</sub> Осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с нормами права и профессиональной этики, исключая противоправное поведение	<b>Знает:</b> основы делового общения в профессиональной деятельности в соответствии с нормами права и профессиональной этики
	<b>Умеет:</b> формулировать информационное сообщение в устной и письменной форме при решении поставленных профессиональных задач с учётом норм профессиональной этики, исключая противоправное поведение
	<b>Владеет:</b> способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию в профессиональной сфере задач с учётом норм профессиональной этики, исключая противоправное поведение

## 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	Теоретические основы профессиональной коммуникации	ОПК-5	Банк тестовых заданий	1-10	Компьютерное (бланочное) тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (вопросы зачета)	32-43	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задачи для практических занятий	28	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
2	Практические основы профессиональной коммуникации	ОПК-5	Банк тестовых заданий	11-26	Компьютерное (бланочное) тестирование (процентная шкала)
			Домашнее задание		Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Собеседование (вопросы для зачета)	44-61	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Задачи для практических занятий	29-31	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



**ОПК-5** Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключая противоправное поведение

№ задания	Тестовое задание
	Выбрать один ответ
1.	Общение - это: а) процесс передачи информации б) процесс установления контактов между людьми в) процесс формирования и развития личности <b>г) все ответы верны</b>
2.	Деловое общение — это вид общения <b>а) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели</b> б) между коллегами по работе в) который люди используют в семейных отношениях г) направленный на удовлетворение социальной потребности коллег
3.	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: а) информационных технологий б) жестов <b>в) устной речи</b> г) определенного темпа речи
4.	Скрытое управление поведением партнера представляет собой: <b>а) манипулирование</b> б) принуждение в) заражение г) просьба
5.	Какой фактор не являются 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 <b>в) возраст и повышенная утомляемость участников делового общения</b> г) психическое или физическое ослабление здоровья одного или нескольких участников делового общения
	Выбрать несколько ответов
6.	Невербальными средствами общения являются: <b>а) взгляд</b> <b>б) походка</b> <b>в) рукопожатие</b> г) телефон
7.	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: а) поздравительного сообщения <b>б) призыва</b> <b>в) приказа</b> <b>г) просьбы</b>
8.	Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются: а) тренинги <b>б) совещания</b> <b>в) собрания</b> г) презентации
9.	Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила: а) сопровождать речь жестами и мимикой б) говорить большой объем материала <b>в) говорить медленно, четко формулируя мысли</b> <b>г) учитывать реакцию партнеров</b>
10.	Укажите три стороны деловой коммуникации: <b>а) коммуникативная сторона</b> <b>б) интерактивная сторона</b> в) экспрессивная сторона <b>г) перцептивная сторона</b>
	Сопоставить

11.	Выберите правильное сопоставление		
1	Деловое общение	А	обобщенное название документа, служащего средством общения между различными государственными учреждениями, а также между учреждениями и частным лицом и передаваемого по почте, телеграфу, факсимильной связи и т.д.
2	Деловая беседа	Б	деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения, обычно рассматривается как первый этап (или его часть) переговорного процесса, где уточняется предмет дальнейших переговоров, решаются организационные вопросы
3	Деловое письмо	В	межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений
4	Деловая встреча	Г	взаимодействие в сфере официальных отношений, целью которого является решение конкретных задач, достижение определенных результатов, оптимизация какой-либо деятельности
<b>Ответ: 1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б</b>			
12.	Выберите правильное сопоставление		
1	Монолог	А	двусторонний обмен информацией, когда коммуникатор и реципиент принимают равноправное участие
2	Диалог	Б	коллективное публичное обсуждение актуальных научных тем или социальных вопросов
3	Полилог	В	развернутое высказывание одного лица, не предполагающее непосредственного отклика
4	Диспут	Г	разговор многих участников, предполагающий, что роль говорящего переходит от одного лица к другому
<b>Ответ: 1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б</b>			
13.	Выберите правильное сопоставление основных элементов коммуникационного процесса:		
1	Отправитель	А	средство передачи информации
2	Сообщение	Б	лицо, которому адресована информация
3	Канал	В	информация, закодированная с помощью символов
4	Получатель	Г	лицо, собирающее и передающее информацию
<b>Ответ: 1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б</b>			
Расположить в правильном порядке			
14.	Укажите правильную последовательность этапов коммуникационного процесса: 1) зарождение идеи 2) кодирование и выбор канала 3) передача сообщения 4) декодирование <b>Ответ: 1-2-3-4</b>		
15.	Укажите правильную последовательность этапов деловых переговоров: 1) подготовка 2) проведение 3) анализ полученных результатов 4) выполнение сторонами договорённостей <b>Ответ: 1-2-3-4</b>		
16.	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 <b>Ответ: 1-2-3-4</b>		
Вставить пропущенное слово или число (5)			
17.	<b>Ответ введите словом в именительном падеже</b> трансформирование передаваемого сообщения в послание или сигнал, который может быть передан в коммуникационном процессе - _____ <b>Ответ: кодирование</b>		
18.	<b>Ответ введите словом в именительном падеже</b> перевод символов отправителя в мысли получателя в коммуникационном процессе - _____		

	<b>Ответ: декодирование</b>
19.	<b>Ответ введите словом в именительном падеже</b> пятым элементом коммуникационного процесса является - _____ <b>Ответ: обратная связь</b>
20.	<b>Ответ введите числом</b> Согласно правилу Альберта Мехрабяна в коммуникационном процессе _____ процента сообщений передаётся невербально. <b>Ответ: 93</b>
21.	<b>Ответ введите числом</b> Минимальное количество участников коммуникационного процесса: <b>Ответ: 2</b>
Задачи на 1-2 действия (5)	
22.	<b>Ответ введите целым числом.</b> Оцените как воспринимает клиент фразу-ответ на входящий телефонный звонок: «Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?». Укажите в ответе номер выбранного варианта: 1 - если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, 2 - если Вы считаете, что фраза воспринимается клиентом отрицательно. <b>Ответ: 1</b>
23.	<b>Ответ введите целым числом.</b> Оцените как воспринимает клиент фразу-ответ на входящий телефонный звонок: «Вы знаете, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу». Укажите в ответе номер выбранного варианта: 1 - если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, 2 - если Вы считаете, что фраза воспринимается клиентом отрицательно. <b>Ответ: 2</b>
24.	<b>Ответ введите целым числом.</b> Как Вы считаете, обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия – это убеждение (вариант 1) или просьба (вариант 2). Укажите в ответе номер выбранного варианта: <b>Ответ: 2</b>
25.	<b>Ответ введите целым числом.</b> 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 <b>Ответ: 2</b>
26.	<b>Ответ введите целым числом.</b> Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция: вариант 1 - через шутку выражу свое недоумение; вариант 2 - сделаю вид, что ничего не произошло и сразу перейду к делу. Укажите в ответе номер выбранного варианта. <b>Ответ: 2</b>
Кейс-задания (5)	
27.	<b>Кейс 1</b>  <b>Тестовое задание «Тип коммуникабельности»</b>  <i>Дайте на вопросы ответ «да» или «нет».</i> <b>Первая группа вопросов</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Можете ли вы в один день посмотреть два фильма и концерт?</li> <li>• Вы в плохом настроении, если не работает радиоприемник или телевизор?</li> <li>• Число ваших знакомых растёт ежедневно?</li> <li>• Вы легко запоминаете лица и происшествия?</li> <li>• Вы избегаете одиночества?</li> <li>• У вас уживчивый характер?</li> <li>• Вы любите выступать с речами, произносить тосты?</li> <li>• Вы знаете, где и что происходит?</li> <li>• Вы находите контакт с незнакомыми людьми?</li> </ul>

- Вы быстро принимаете решения?
- В сложной ситуации вы способны как следует все обдумать?
- У вас много планов и идей, но вы в состоянии осуществить только часть из них?
- Вам не очень нравятся те люди, которые постоянно беспокоятся о своем здоровье?
- Вам важно то впечатление, которое вы производите на окружающих?

**Вторая группа вопросов**

1. Может ли повлиять даже незначительное событие на важное для вас решение?
2. Вы часто «уходите в себя», предаетесь воспоминаниям?
3. У вас много друзей?
4. Лучше ли вы запоминаете ситуацию в целом, чем ее подробности?
5. Вам не нравится шум магнитофонов и транзисторов?
6. Предпочитаете ли вы немного вещей, но только те, которые, как вы считаете, вам подходят, чем много разных?
7. Вы любите фотографироваться?
8. Вы любите готовить?
9. Вы лучше чувствуете себя в большой компании, где можно остаться незамеченным, чем в малой?
10. Трудно ли вы приспосабливаетесь к новой обстановке?
11. Упорно ли вы отстаиваете свои принципы?
12. Не слишком ли вы легкомысленны в отношении своего здоровья?
13. Вы долго раздумываете, прежде чем принять решение?
14. Иногда вам говорят, что вы видите мир не таким, каков он есть. Но вы не верите, что это так?

Если у вас больше ответов «да» в первой группе вопросов, вы – ЭКСТРАВЕРТ (человек коммуникабельный, контактный), а если во второй группе вопросов – ИНТРОВЕРТ (человек замкнутый, испытывающий трудности в установлении контакта с другими людьми). Если же почти одинаковое количество ответов «да» в той и другой группах, это значит, что для вас, как и для большинства людей, характерны и те, и другие особенности коммуникабельности, то есть амбавертированность – «золотая середина».

**Решение: 14/7/0**

28. Кейс 2

**Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»**

**1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:**

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) «предательское» проявление нашего подсознания.

**2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?**

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

**3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?**

- а) вы радостно кричите «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

**4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:**

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

**5. Какая часть тела выразительнее всего?**

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

**6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:**

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

**7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видна ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?**

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

**8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает ротушкой, в вашем представлении это означает, что:**

а) ему есть что скрывать; б) у него некрасивые зубы; в) он чего-то стыдится.

**9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?**

а) на глаза; б) на рот; в) на руки; г) на позу.

**10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:**

а) нечестности;

б) неуверенности в себе; в) собранности.

**11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?**

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

**12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:**

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от воротповорот.

**13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?**

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

**14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?**

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

**15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?**

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа; в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

**16. Можно ли контролировать свою мимику?**

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

**17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:**

а) глазами; б) руками; в) словами.

**18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...**

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены; б) передаются из поколения в поколение; в) заложены в нас от природы.

**19. Если у человека борода, для вас это признак:**

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица; в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

**20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?**

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

#### **Обработка результатов.**

1. а – 2, б – 4, в – 3

2. а – 1, б – 3, в – 0

3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4

4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1

5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2

6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2

7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0

8. а – 3, б – 1, в – 1

9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1

10. а – 3, б – 2, в – 1

11. а – 0, б – 3, в – 1

12. а – 1, б – 4, в – 2

13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

**Выводы: 77-56 баллов** – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни.

**55-34 баллов** – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

**33-11 баллов** – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

**Решение: 77/55/33/11**

29. Кейс 3

### Тест «Умеете ли вы выступать?»

*Инструкция:* отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка.

#### Текст опросника.

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 ли резкое 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?

#### Обработка результатов.

**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

**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.

**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».

**Решение: 20/12**

30. Кейс 4

### Тест «Умеете ли Вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

	<ol style="list-style-type: none"> <li>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?</li> <li>3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?</li> <li>4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?</li> <li>5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?</li> <li>6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?</li> <li>7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?</li> <li>8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?</li> <li>9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?</li> <li>10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?</li> <li>11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?</li> <li>12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?</li> <li>13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?</li> <li>14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?</li> <li>15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?</li> <li>16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?</li> </ol> <p><i>Ответы.</i> Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:  1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет  5, 8, 10, 11, 12, 13 – да</p> <p>0–5 баллов – вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого не потребуется.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Решение: 16/11/5</b></p>
31.	<p><b>Кейс 5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Тест «Речевые барьеры при общении»</b></p> <p>Для того чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения, насколько вы умеете "подать информацию", предлагаем ответить на вопросы, составленные американским психологом В. Маклини:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Когда вы сами говорите, следите ли вы внимательно за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли? Здесь и далее отвечайте "да" или "нет".</li> <li>2. Подбираете ли вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?</li> <li>3. Обдумываете ли вы указания, прежде чем их высказать?</li> <li>4. Отдаете ли вы распоряжения в достаточно краткой форме?</li> <li>5. Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли вы, что он ее понял?</li> <li>6. Ясно ли вы выражаетесь?</li> <li>7. Увязываете ли вы свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?</li> <li>8. Поощряете ли вы вопросы?</li> <li>9. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснить их?</li> <li>10. Различаете ли вы факты и мнения?</li> <li>11. Усиливаете ли вы конфронтацию, противореча аргументам собеседника?</li> <li>12. Стараетесь ли вы, чтобы ваши партнеры во всем с вами соглашались?</li> <li>13. Используете ли вы профессиональный жаргон, непонятный слушателю?</li> <li>14. Говорите ли вы ясно, точно и вежливо?</li> </ol>

	<p>15. Следите ли вы за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?</p> <p>16. Делаете ли вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?</p> <p>Если вы не задумываясь ответили "да" на все вопросы (кроме 5-го, 9-го и 13-го), то можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.</p> <p><b>Решение: 13</b></p>
--	--

### 3.2 Собеседование (вопросы для зачета)

**ОПК-5** Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключая противоправное поведение

№ задания	Формулировка вопроса
32	<p><b>Понятие и содержание профессиональной коммуникации</b></p> <p><b>Ответ.</b> Многоаспектность и многозначность понятия «коммуникация» определяет множество различных подходов к его содержанию. Основные значения понятия “коммуникация” включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- универсальное (широкое): коммуникация - это способ связи любых объектов материального и духовного мира;</li> <li>- техническое (пространственная коммуникация): транспортная коммуникация, трубопровод, подземные коммуникации, телефонные линии и др.;</li> <li>- биологическое: используется в основном в этологии при исследовании сигнальных способов связи у животных, птиц, насекомых;</li> <li>- социальное: используется для обозначения и характеристики многообразных социальных связей и отношений, возникающих в человеческом обществе.</li> </ul> <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"> <li>1) общение – диалог равноправных партнеров;</li> <li>2) управление – целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации;</li> <li>3) подражание – заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими. Благодаря подражанию из поколения в поколение передаются язык, традиции, знания, умения.</li> </ol>
33	<p><b>Закономерности теории коммуникаций</b></p> <p><b>Ответ.</b> Законы теории коммуникации во многом определяются ее предметом и характеризуются спецификой информационных связей в природе и обществе. Эти закономерности предполагают, что:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) должно быть не менее двух сторон - участников коммуникационного взаимодействия (источник и приемник, коммуникатор и коммуникант, оратор и слушатель и т.п.);</li> <li>2) всякая коммуникация как информационное взаимодействие основано на принципе обратной связи, что является необходимым условием коммуникативного акта;</li> <li>3) любая коммуникация имеет знаковый характер (знаки могут быть разного рода: слова, символы, сигналы, предметы, позы, жесты и т.п.);</li> <li>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);</li> <li>5) закон гетерогенности коммуникативных систем: коммуникация возможна лишь при несовпадении информационных потенциалов взаимодействующих систем;</li> <li>6) коммуникативные потребности людей имеют тенденцию к возрастанию и определяются географическими, профессиональными особенностями, а также характером и темпераментом личности и т.п.</li> <li>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).</li> </ol>
34	<p><b>Функции теории коммуникаций</b></p> <p><b>Ответ.</b> 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. Реализация указанных функций зависит от того, какие способы, приемы, средства познания коммуникативной реальности используются в процессе коммуникации.</p>
35	<p><b>Методы теории коммуникаций и их применение в профессиональной деятельности экономиста</b></p> <p><b>Ответ.</b> 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 исследования можно отнести следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- герменевтика (как метод истолкования и интерпретации текстов);</li> <li>- контент-анализ (направлен на изучение деятельности средств массовой информации путем систематической числовой обработки, оценки и интерпретации формы и содержания сообщения информационного источника);</li> <li>- интен-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);</li> <li>- 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.</li> </ul> <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>
36	<p><b>Понятие и сущность организации</b></p> <p><b>Ответ.</b> Организация как основной объект управления означает, прежде всего, объединение (совокупность) совместно работающих людей, которые активно взаимодействующих между собой и</p>

	<p>деятельность которых сознательно координируется для достижения определённых общих целей. Вместе с тем организацию можно определить как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- совокупность процессов и действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого (системы), то есть действий менеджера по проектированию новой или совершенствованию действующей организационной модели;</li> <li>- внутреннюю упорядоченность, согласованность, взаимодействие дифференцированных и автономных частей целого, обусловленную его строением, свойствами и целевой направленностью.</li> </ul> <p>С современной точки зрения можно выделить ряд следующих недостатков данной концепции:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) чрезмерная значимость стандартных норм и правил;</li> <li>2) решение возникающих проблем на основе прецедентов в прошлом;</li> <li>3) инерционность в согласовании планов и принятии решений;</li> <li>4) замедленная реакция на изменения и низкая восприимчивость нововведений;</li> <li>5) неспособность к активному саморазвитию.</li> </ol> <p>Современная организация характеризуется перечнем следующих базовых признаков:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обязательное наличие цели, которая придаёт смысл существованию организации, определённую действиям её членов, интегрирует и направляет их усилия;</li> <li>2) организация включает в себя некоторое количество участников, которые, дополняя друг друга и объединяя свои усилия, обеспечивают реализацию её цели и задач;</li> <li>3) наличие внутреннего организующего и координирующего центра (руководства), который обеспечивает стабильность организации, равновесие и динамику организационным процессам и процедурам;</li> <li>4) саморегулирование деятельности, предполагающего, что организационный центр на основе имеющейся информации самостоятельно принимает решения, касающиеся жизнедеятельности организации, и координирует действия её членов.</li> <li>5) обособленность организации, наличие границ, отделяющих её от внешнего окружения.</li> </ol>
37	<p><b>Внешняя среда организации</b></p> <p><b>Ответ.</b> Любая организация функционирует в определённой среде, при этом каждое действие организации возможно, если такая среда допускает возможность его осуществления. Среду организации принято разделять условно на внутреннюю и внешнюю.</p> <p>Внешняя среда находится за границами организации и включает в себя факторы прямого и косвенного воздействия на организацию. Факторы косвенного воздействия (состояние экономики, научно-технические, социокультурные и политические изменения и др.) не оказывают прямого воздействия на деятельность организации и её систему управления. Факторы прямого воздействия (потребители, конкуренты, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования и др.) самым непосредственным образом влияют на деятельность организации и, в частности на её коммуникационные процессы и потоки.</p> <p>Внешняя среда представляет собой совокупность двух относительно самостоятельных частей: макроокружения и непосредственного окружения. Макроокружение (макросреда) образует общие условия для организации. При изучении макроокружения, важно учитывать, что все его компоненты находятся в состоянии сильного взаимовлияния и что степень воздействия отдельных компонент макроокружения на разные организации различна.</p> <p>Для успешного выживания в долгосрочной перспективе организация, изучая внешнюю среду, должна концентрировать внимание на выяснении того, какие угрозы и возможности несёт для неё внешняя среда. В такой же важной степени, как угрозы и возможности, Сильные и слабые стороны организации определяют условия её успешного функционирования и развития.</p>
38	<p><b>Внутренняя среда организации</b></p> <p><b>Ответ.</b> Внутренняя среда организации — это часть общей среды, находящаяся в рамках организации. Она является основой внутреннего потенциала и оказывает постоянное и самое непосредственное воздействие на функционирование организации. Анализ внутренней среды предполагает изучение состояния следующих сфер жизнедеятельности организации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) кадровая сфера (анализируются кадровый потенциал, процессы найма, обучения, продвижения, мотивации, оценки и развития работников);</li> <li>2) производственная сфера (анализируются процессы изготовления продукта, снабжения, логистики, обеспечения качества, обслуживания оборудования, послепродажного сервиса и др.);</li> <li>3) маркетинговая сфера (анализируются рынки, товарная, ценовая и рекламная политика, брендинг, система и сбыта и др.);</li> <li>4) финансовая сфера (анализируются процессы, связанные с обеспечением эффективного использования и движения денежных средств в организации, включая инвестиции, налогообложение, ликвидность и др.);</li> <li>5) общеорганизационная сфера (анализируются коммуникационные процессы; организационные структуры; нормы, правила и процедуры; распределение прав и ответственности и т.п.).</li> </ol>
39	<p><b>Жизненный цикл организации</b></p>

	<p><b>Ответ.</b> Согласно современным представлениям характер функционирования организации в течение длительного времени может быть представлен в виде жизненного цикла, включающего такие обязательные стадии, как формирование (рождение) организации, ее интенсивный рост (“размножение”), стабилизацию (зрелость) и кризис (спад), что показано на рисунке 1. В соответствии с концепцией жизненного цикла организации ни одна фирма (предприятие) не может слишком долго оставаться в одном и том же состоянии, а всегда проходит через смену стадий своего развития (как правило, посредством преодоления возникающих трудностей и противоречий).</p> <p>Первая стадия развития организации - ее формирование. На этой стадии для организации важно найти и внедрить на рынок тот товар, который может быть предложен потребителю. Для этого необходимы, прежде всего внешние коммуникации.</p> <p>На второй стадии организация растет, увеличивается объем продаваемой продукции, увеличивается число персонала, количество подразделений и направлений деятельности. Такое увеличение сопровождается совершенствованием и развитием внешних коммуникаций, а также резким качественным и количественным ростом внутренних коммуникаций, при этом наряду с формальными образуется комплекс неформальных коммуникаций.</p> <p>На третьей стадии для организации важно максимально стабилизировать свою деятельность. Для этого она старается снизить себестоимость продукции за счет сокращения издержек и максимального нормирования собственной деятельности. Вместе со стабилизацией бизнес-деятельности в организации происходит масштабная формализация всех деловых отношений и коммуникаций.</p> <p>После стадии стабилизации организация закономерно может перейти в следующую стадию, которая характеризуется, как правило, проявлением кризисных явлений, снижением эффективности деятельности, утратой рыночного положения и, возможно, гибелью организации. Организация может сохраниться и перейти вновь к следующему циклу развития только в том случае, если она сможет найти новый, привлекательный для потребителя бизнес, сформировать свой рынок и занять место на нём.</p>
40	<p><b>Отношения и коммуникации в организациях</b></p> <p><b>Ответ.</b> Важнейшим атрибутом организации является комплекс её отношений, которые объединяют и отражают широкое разнообразие и совокупность всех видов и форм осуществления взаимосвязей как внутри хозяйственного объекта, так и вне его.</p> <p>Под организационными отношениями принято понимать разнообразные проявления связей и зависимостей, последовательностей и процедур, форм и структур, порядков и ограничений, раскрывающих, представляющих и отражающих суть организации. Организационные отношения характерны абсолютно для всех процессов и явлений. Разнообразие проявлений формирования и функционирования организационных отношений отражает как внешнюю, так и внутреннюю стороны организации, при этом значительно более сложной для исследования является внутренняя, качественная сторона проявления организационных отношений.</p> <p>В целом, коммуникационные процессы в организации могут быть разделены на две крупные сферы: коммуникация внутри организаций (совет директоров – рядовые сотрудники; директор школы – учителя; совет ректорат вуза – преподаватели и др.) и внешняя коммуникация (фирма – налоговая инспекция; фирма – группа потребителей/клиентов; фирма – местная администрация и др.). Коммуникация в организации направлена на достижение наибольшей эффективности этой организации в рамках выполнения поставленных целей и задач. Как формальная, так и неформальная коммуникация осуществляются по правилам внутригруппового общения. Отдельные индивиды также могут выполнять как функциональные, так и дисфункциональные роли, причем в организации часто наблюдаются два параллельных ряда ролей: формальный и неформальный (например, в лидерстве).</p>
41	<p><b>Формы профессиональной коммуникации</b></p> <p><b>Ответ.</b> К наиболее универсальным, часто применимым в различных сферах деятельности, относятся такие формы коммуникации как диалог, беседа и дискуссия.</p> <p>Диалог – это двусторонний обмен информацией между людьми как публично, так и посредством массмедиа. В более широком понимании – горизонтальная передача информации, в процессе которой коммуникатор и реципиент принимают равноправное участие.</p> <p>Беседа (интервью) – вопросно-ответная коллективная форма обсуждения различных проблем с определенной целью.</p> <p>Дискуссия – разновидность спора как словесного состязания. Дискутировать – публично обсуждать спорный вопрос. Дискуссия не является синонимом диспута, дебатов или полемики, у каждой из этих форм существуют свои особенности. Диспутировать – значит, участвовать в диспуте, публичном обсуждении, посвященном какому-либо вопросу; дебатировать – устраивать дебаты, прения по какому-либо вопросу; полемизировать – участвовать в полемике, публично выступать с возражениями, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений, высказывая и защищая собственную точку зрения. Таким образом, если дискуссия – это публичный спор с целью добиться</p>

	<p>истины путем сопоставления различных мнений, то полемика - публичный спор с целью защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.</p> <p>К формам деловой коммуникации относят также совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием по личным вопросам, телефонные разговоры, деловую переписку и др.</p>
42	<p><b>Функции профессиональной коммуникации</b></p> <p><b>Ответ.</b> Сущность профессиональной коммуникации реализуется в её функциях. Профессиональная коммуникация выполняет различные функции (прием и передачу информации, установление и регулирование взаимоотношений между людьми, удовлетворение основных потребностей и эмоций человека и др.). Пользуясь подходом Л.А. Карпенко, в основе которого лежит критерий «цель коммуникации», можно выделить следующие основные функции профессиональной коммуникации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контактная функция (состоит в установлении между деловыми партнерами контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче деловой информации, поддержанию взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности);</li> <li>2. Информационная функция (проявляется в обмене сообщениями, то есть в приеме-передаче каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями, предложениями и т.д.);</li> <li>3. Побудительная функция (отражается в процессе стимуляции активности партнера по деловому общению, направленной на выполнение им желаемых действий);</li> <li>4. Координационная функция (состоит во взаимном ориентировании и согласовании при организации совместных действий);</li> <li>5. Функция понимания (имеет целью не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимание партнерами друг друга, например, намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.);</li> <li>6. Эмотивная функция (состоит в возбуждении в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение его с помощью собственных переживаний и состояний);</li> <li>7. Функция установления отношений (проявляется в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором реализуется деловое взаимодействие партнеров);</li> <li>8. Функция оказания влияния (отражается в изменении состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.).</li> </ol>
43	<p><b>Виды профессиональной коммуникации</b></p> <p><b>Ответ.</b> Существует большое разнообразие коммуникативных процессов, что обуславливает необходимость их типизации (классификации). В зависимости от различных критериев классификации выделяют следующие виды коммуникации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по характеру направленности (ориентации): <ul style="list-style-type: none"> <li>- лично-ориентированная коммуникация – взаимодействие с одним реципиентом</li> <li>- социально-ориентированная коммуникация – взаимодействие с группой</li> </ul> </li> <li>2) по количеству субъектов <ul style="list-style-type: none"> <li>2 – диада, диадическая коммуникация</li> <li>3 – триада, триадическая коммуникация (1+2, в триаде обязательна смена ролей)</li> <li>4 – тетра-коммуникация (1+3 – эффективнее, 2+2 – тоже возможна, всегда обязательна смена ролей)</li> <li>5 и больше – внутригрупповая коммуникация</li> </ul> </li> <li>3) по масштабности процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) массовая коммуникация (происходит в случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп);</li> <li>б) коммуникация среднего уровня (внутриорганизационные и межличностные, внешние и внутренние коммуникации; между и в больших социальных группах - групповая, в социальных организациях - внутриорганизационные коммуникации);</li> <li>в) локальная (внутрисемейная, в малых группах - внутригрупповая, межгрупповая).</li> </ul> </li> <li>4) по способу установления и поддержания контакта коммуникации: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) непосредственные (прямые)</li> <li>б) опосредованные (дистанционные)</li> </ul> </li> <li>5) в зависимости от используемых знаковых систем: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) вербальные коммуникации</li> <li>б) невербальные коммуникации.</li> </ul> </li> </ol> <p>Кроме вышеотмеченных видов коммуникации бывают когнитивные, конфликтные, кризисные, межкультурные, офисные, производственные, протестные, рекреационные, уличные, художественные, экспрессивные и т.д.</p>

44	<p><b>Коммуникационный процесс, его модель и основные элементы</b></p> <p><b>Ответ.</b> Коммуникационный процесс – это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей (группами и социальными институтами и т.п.) по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств.</p> <p>Модель коммуникации – это схематизированное, упрощенное отражение реального коммуникативного процесса, необходимый инструмент изучения и управления коммуникативным процессом.</p> <p>В настоящее время наиболее известной (с 1960 г.) моделью является модель, именуемую ИСКП (ИСТОЧНИК-СООБЩЕНИЕ-КАНАЛ-ПОЛУЧАТЕЛЬ).</p> <p>Источник сообщения (Коммуникатор) – создатель сообщения; лицо генерирующее идею. Источником может быть лицо, организация, группа лиц или индивид. Не всегда источник сообщения и коммуникатор это одно и то же лицо.</p> <p>Сообщение – информация или закодированная идея, т.е. то, что передает источник получателю.</p> <p>Канал – средство, с помощью которого сообщение передается от коммуникатора коммуниканту. Обычно каналы делятся на технические (СМИ: пресса, телевидение, радио, электронные средства) и межличностные (непосредственный обмен информацией между источником и получателем).</p> <p>Коммуникант (получатель) – лицо, или группа лиц, массовая аудитория, которым направлено сообщение.</p> <p>Важным фактором эффективности коммуникационных процессов является наличие обратной связи. Обратная связь (эффект коммуникации) – изменения в поведении коммуниканта, которые происходят в результате приема сообщения.</p>
45	<p><b>Состав, цель и задачи коммуникационного процесса</b></p> <p><b>Ответ.</b> При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> зарождение идеи;</li> <li><input type="checkbox"/> кодирование и выбор канала, используя для этого слова, интонации, жесты и другое (вербально и невербально);</li> <li><input type="checkbox"/> передача сообщения – непосредственно, корреспонденцией и другим (словесно или вербально передаётся до 35% информации, а невербально - до 65%);</li> <li><input type="checkbox"/> декодирование – перевод символов отправителя в мыслях получателя.</li> </ul> <p>Основная цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, и рациональная организацией информационных потоков на предприятии.</p> <p>Основные задачи коммуникационного процесса заключаются в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> определение и планирование потребности в информации для каждого звена управления на предприятии;</li> <li><input type="checkbox"/> организация информационного обеспечения системы управления на предприятии;</li> <li><input type="checkbox"/> формирование рациональных способов и процедур подготовки и реализации управленческих решений;</li> <li><input type="checkbox"/> разработка и внедрение прогрессивных информационных технологий в управлении инновациями на предприятии;</li> <li><input type="checkbox"/> координация и контроль управленческих решений, обеспечение исполнительской дисциплины на предприятии;</li> <li><input type="checkbox"/> разработка и реализация единой технической политики в области информационных технологий в управлении на предприятии.</li> </ul>
46	<p><b>Структура коммуникационного процесса и его потоки</b></p> <p><b>Ответ.</b> Структура коммуникационного процесса определяется совокупности трёх её основных составляющих:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Непосредственная коммуникация – информационный аспект коммуникации – процесс передачи и приема информации</li> <li>2. Перцепция – процесс восприятия и формирования отношений между субъектами</li> <li>3. Интеракция – взаимодействие в процессе коммуникации</li> </ol> <p>Организационные коммуникации включают обмен информацией внутри организации между ее подразделениями. Участники таких коммуникаций образуют коммуникационную сеть - соединение подразделений организации с помощью коммуникационных потоков. Главная задача организационных коммуникаций - это не передача отдельных символов, конкретного сообщения, а формирование и совершенствование информационных потоков.</p> <p>Руководство организацией стремится к созданию такой организационной структуры, которая может стимулировать эффективные коммуникации, что требует как организационных действий, так и индивидуальных навыков.</p> <p>Структура организации предопределяет и направления коммуникационных потоков в ней, то есть, движения сообщений по различным каналам, между различными подразделениями и ра-</p>

	<p>ботниками этой организации:</p> <p>вертикальные коммуникационные потоки идут от администрации к рядовым членам (приказ, постановка задач, убеждение, поддержка, контроль, кризисная коммуникация) и от рядовых членов к администрации (отчет, запрос, служебная записка, профсоюз, собрание 'трудового коллектива');</p> <p>горизонтальные коммуникационные потоки – между равными по рангу членами организации (производственная коммуникация, обмен мнениями, собрание, перекур, беседа в баре после работы);</p> <p>внешние коммуникационные потоки – это любые сообщения, связанные с пересечением условной границы организации (реклама, статьи, интервью, выставки, презентации, пресс-конференции, пресс-релизы, кризисная коммуникация).</p> <p>Помимо этих основных коммуникационных потоков, в организации могут наблюдаться и дополнительные (между руководителями и работниками разных подразделений, то есть, 'по диагонали', между работниками и руководителями различных организаций, 'в сторону'). Большую роль играет также неформальная коммуникация на всех уровнях. Неформальная коммуникация играет важнейшую роль в кризисных и конфликтных ситуациях. Специалисту-коммуникатору важно уметь пользоваться этим чрезвычайно эффективным оружием: неформальные каналы часто действуют быстрее формальных, и почти всегда доверие коммуникантов к неформальной информации выше, чем к формальному источнику.</p>
47	<p><b>Особенности и барьеры коммуникационного процесса в организации</b></p> <p><b>Ответ.</b> Коммуникационные потребности организации зависят от:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- характеристик внешней среды организации (ее динамичности, сложности, неопределённости);</li> <li>- задач, решаемых организацией (например, если ставится задача выпустить качественно новый товар, захватить новые рынки сбыта, осуществить модернизацию производства, диверсификацию деятельности, то потребность в коммуникациях резко возрастает);</li> <li>- основных характеристик организации - масштабов, структуры, сферы деятельности, характера производимой продукции (услуг), степени диверсификации, позиции в отрасли и т.д.</li> </ul> <p>Препятствиями по организации эффективных коммуникаций являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> искажение сообщений (непреднамеренное, сознательное и вследствие фильтрации);</li> <li><input type="checkbox"/> преграды, обусловленные восприятием (чисто субъективное восприятие может представить в искажённом виде объективные образы);</li> <li><input type="checkbox"/> семантические барьеры (связаны с различным пониманием слов, жестов, информации, символов, которыми мы пользуемся в процессе обмена информацией);</li> <li><input type="checkbox"/> невербальные преграды (жесты, интонации);</li> <li><input type="checkbox"/> плохая обратная связь;</li> <li><input type="checkbox"/> неумение слушать (в т.ч. разное понимание услышанного).</li> </ul> <p>На пути к получателю информация должна преодолеть некоторые препятствия – барьеры, мешающие ее адекватному принятию респондентом. Коммуникативные барьеры - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия, в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры. Эти барьеры могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> физическими – преграды и помехи, возникающие в материальной среде коммуникации (шум при устном сообщении, слишком большое расстояние, излишне мелкий шрифт, затрудняющий чтение);</li> <li><input type="checkbox"/> психологическими – сообщение должно привлечь на себя внимание получателя, и он должен суметь воспринять полученное сообщение;</li> <li><input type="checkbox"/> семантическими – связанными с правильным пониманием смысла сообщения;</li> <li><input type="checkbox"/> личностными – связанными с личными переживаниями и отношениями, сопровождающими получение информации</li> </ul>
48	<p><b>Рекомендации по совершенствованию коммуникационного процесса</b></p> <p><b>Ответ.</b> Для совершенствования профессиональных коммуникаций в организации необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- регулировать информационные потоки на основе точной оценки информационных потребностей (своих и подчинённых);</li> <li>- совершенствовать систему обратной связи - в частности для сбора, учёта и использования предложений персонала;</li> <li>- использовать управленческую деятельность для более эффективного обмена информацией;</li> <li>- использовать дополнительные источники информации (выпуск бюллетеней, видеофильмов, газет) с разъяснениями деятельности организации.</li> </ul> <p>Кроме того, важным условием совершенствования коммуникационного процесса является устранение организационных барьеров, под которыми понимаются коммуникативные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в систе-</p>

	<p>ме управления.</p> <p>Среди организационных коммуникативных барьеров выделяют:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Излишняя централизация в системе управления, которая приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.</li> <li>2. Излишняя дифференциация подразделений, в результате которой сотрудники замыкаются в решении проблем собственного подразделения и обмен информацией между ними резко ограничивается. Это чревато узостью взглядов и несовершенством принимаемых решений. Часто излишняя дифференциация является причиной конфликтов между работниками различных структурных подразделений, т.к. они не видят общей цели и не могут наладить эффективное взаимодействие.</li> <li>3. Неопределенность обязанностей и прав, которая приводит к ситуации, когда в организации никто ни за что не отвечает, а коммуникации становятся либо слишком формальными, либо конфликтными.</li> <li>4. Нежелание делиться информацией. Обладание информацией – один из источников власти. Те, кто располагает эксклюзивной информацией, получают возможность использовать ее для влияния на других людей. Часто такие владельцы не хотят ею делиться, хранят ее, с тем чтобы применить в подходящий момент. Владеющие полной информацией могут передать лишь незначительную ее часть, использование которой не дает возможности принять оптимальное решение.</li> </ol>
49	<p><b>Деловое общение в профессиональной коммуникации</b></p> <p><b>Ответ.</b> Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека (Краткий психологический словарь. М., 1985).</p> <p>Таким образом, можно говорить об общении как организации совместной деятельности и взаимоотношении включенных в нее людей.</p> <p>Из определения общения вытекает, что это сложный процесс, в который входят три составляющие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• коммуникативная сторона общения (обмен информацией между людьми);</li> <li>• интерактивная сторона (организация взаимодействия между индивидами);</li> <li>• перцептивная сторона (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания).</li> </ul> <p>Коммуникативная сторона (обмен информацией) характеризуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• умением устанавливать психологический контакт;</li> <li>• учетом особенностей коммуникативного воздействия;</li> <li>• аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;</li> <li>• эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.</li> </ul> <p>Интерактивная сторона общения предполагает психологическое воздействие, а также изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний). Изменения личности под влиянием других людей могут быть временными, преходящими или устойчивыми. Интерактивная сторона (взаимодействие) характеризуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• уместностью принятых управленческих решений;</li> <li>• четким распределением обязанностей среди сотрудников;</li> <li>• умелым разрешением конфликтов.</li> </ul> <p>Перцептивная сторона общения. Взаимодействие невозможно без взаимопонимания. Перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения. Важным аспектом перцептивной функции является обеспечение влияния людей друг на друга, в результате чего меняются поведение, установки, намерения и оценки. Перцептивная сторона (восприятие, познание и взаимопонимание) включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• познание себя в процессе общения;</li> <li>• познание и понимание собеседника;</li> <li>• прогнозирование поведения партнера по общению.</li> </ul> <p>Для того чтобы общение было эффективным, диалогическим, необходимо соблюдать следующие условия: равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса; равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга; равенство в психологической взаимоподдержке.</p>
50	<p><b>Виды и формы делового общения</b></p> <p><b>Ответ.</b> Профессиональная самореализация специалистов и их деловые взаимодействия возможны лишь в тех видах общения, которые предполагают прагматические цели и конструктивность решений, а также психологическую готовность каждого из партнеров к адекватному поведению и своей самореализации.</p> <p>В сфере делового общения принято различать 5 основных видов (познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное), для каждого из которых характерны свои цели и ожи-</p>

	<p>даемый результат, условия организации, коммуникативные формы и средства.</p> <p>Познавательное общение. Цель: расширить информационный фонд партнера, передать необходимую для профессиональной деятельности информацию, прокомментировать инновационные сведения. Коммуникативные формы: лекции и семинары, доклады и информационно-аналитические сообщения, беседы и консультации, уроки, отчеты, а также письменные работы: рефераты, контрольные, курсовые, дипломные, проектные работы, позволяющие оценить степень освоения теории вопроса, просмотр видео- и телевизионных обучающих передач. Ожидаемый результат: освоение новой информации и применение ее в практической деятельности, внедрение инноваций, саморазвитие.</p> <p>Убеждающее общение. Цель: вызвать у деловых партнеров определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником. Коммуникативные формы: убеждающая, призывающая к действию речь, пресс-конференция, дискуссия, спор, полемика, переговоры, напутствие, комплимент, беседа, презентации, "круглые столы". Ожидаемый результат: привлечение партнера на свою позицию, изменение личностных установок, взглядов, убеждений, переориентация целей.</p> <p>Экспрессивное общение. Цель: сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию. Коммуникативные формы: речи по специальному поводу; презентации; беседы и собрания; митинг; рассказ о ситуации, о фирме, о человеке; брифинг; мозговой штурм, синектика, а также демонстрация видео-, кинофрагментов; анализ потенциальных проблем, возможных последствий; лозунги и призывы. Ожидаемый результат: изменение настроения партнера; провоцирование необходимых чувств: сострадания, сопереживания, вовлечение в конкретные акции и действия.</p> <p>Суггестивное общение. Цель: оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения. Коммуникативные формы: беседа, митинг, речь-напутствие, пресс-конференция, брифинг, дебаты, реклама, собрание, консультация, тренинг. Ожидаемый результат: изменение поведения партнера, смена установок, ценностных ориентаций.</p> <p>Ритуальное общение. Цель: закрепить и поддерживать конвенциональные отношения в деловом мире; обеспечивать регуляцию социальной психики в больших и малых группах людей; сохранять ритуальные традиции фирмы, предприятия, создавать новые. Коммуникативные формы: рамочная, торжественная, траурная речи, речь в дружеском кругу; ритуальные акты, церемонии, обряды; праздники, посвящения, чествования; презентации и торжественные собрания. Ожидаемый результат: формирование чувства патриотизма и национальной гордости; сохранения традиций, закрепление новых ритуалов.</p>
51	<p><b>Вербальные средства делового общения</b></p> <p><b>Ответ.</b> Передача информации возможна с помощью знаков, знаковых систем. В коммуникативном процессе обычно выделяют вербальную и невербальную коммуникацию.</p> <p>Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством речи. Под речью понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа – лексический и синтаксический. Речь является универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации с ее помощью передается смысл сообщения. Благодаря речи осуществляется кодирование и декодирование информации.</p> <p>Речь – это психологический процесс общения людей с помощью языка. Язык – знаковая система, позволяющая формулировать мысли и передавать их с помощью артикулярного аппарата.</p> <p>Виды речи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>внутренняя речь – речь, направленная на себя. Основные характеристики: беззвучность, односложность, краткость;</li> <li>внешняя речь – речь, направленная на других;</li> <li>устная речь – основные характеристики: несложная грамматическая конструкция, опирается на невербальные средства, имеет свои внутренние разновидности (по количеству коммуникаторов);</li> <li>монолог – речь одного субъекта, монолог требует плана, замысла и подготовки;</li> <li>диалог – речь двух субъектов. Возникает как ответ на вопрос, мнение, суждение. Представляет собой свернутую совокупность монологов;</li> <li>полилог – три субъекта и более. Представляет собой свернутую совокупность диалогов (они уменьшены во времени и в объеме);</li> <li>письменная речь – основные характеристики: сложная грамматическая конструкция, речь опирается только на логику языка, предъявляет повышенные требования к мыслительной деятельности человека;</li> <li>аффективная речь – это односложный и ограниченный вид речи. Основывается на отдельных словах, очень редко – фразах. Такая речь эмоционально насыщена и интонирована. Нет никакой грамматической конструкции.</li> </ul>



52	<p><b>Невербальные средства делового общения</b>  <b>Ответ.</b> Существует 7 основных знаковых систем невербального характера:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оптико-кинетическая система знаков. Эта система включает в себя три элемента: жесты – это движения конечностей (делятся на два типа: открытые и закрытые); мимика – движение мышц лица. Три основных группы мышц лица, которые отвечают за мимику: круговые мышцы глаз; мышцы скул; круговые мышцы рта; мышцы лба; мышцы шеи; пантомимика – расположение корпуса в целом, осанка, сочетание мимики и жестов.</li> <li>2. Паралингвистическая система знаков – система вокализации голоса. Основные характеристики: тембр, тональность, диапазон, громкость, интонация;</li> <li>3. Экстралингвистическая система знаков – это включение в речь околоречевых приемов: покашливаний, вздохов, пауз, смеха, плача.</li> <li>4. Проксемика – это расположение партнера в пространстве. Включает в себя три элемента: зоны, позиции, позы.  Зона – расстояние или дистанция между партнерами. Личное пространство – это расстояние вытянутой руки до локтя. Существует 4 зоны: интимная зона – от 0 до 15 см – только для межличностных отношений; личная зона – от 15 см до 1,5 м – тоже для межличностного общения, но не настолько близкого как в интимной зоне; социальная зона – от 1,5 до 4 м – предназначена для общения с точки зрения делового и профессионального взаимодействия; - публичная зона – от 4 до 8 м и более – для взаимодействия с большой аудиторией.  Позиции:  1) «лицом к лицу»: при личностно-ориентированном общении ее использовать нельзя, так как она обязывает все время смотреть в глаза, а этого делать нельзя, т.к. создается напряженность;  2) «плечом к плечу»: неэффективна при профессиональном взаимодействии, так как не дает возможности получать информацию с помощью мимики. Хорошо работает в системе межличностных взаимоотношений, так как формируется доверительность и комфортность;  3) «лицом к спине» - не эффективна вообще;  4) «под углом» - самая эффективная для делового общения, особенно в диаде, когда взгляды не уперты друг в друга, а соприкасаются;  5) «круглый стол» - эффективна при взаимодействии в группе.  Позы:  1) «пристройка сверху» - главный субъект стоит, а ведомый сидит;  2) «пристройка снизу» - главный субъект сидит, а его партнер стоит;  3) «на равных» - оба партнера сидят или оба стоят.</li> </ol> <p>5. Визуальная система знаков - это взаимодействие с помощью глаз. Концентрация взгляда – степень сосредоточенности взгляда на партнере. Самая эффективная – 70% от времени общения взгляд должен быть направлен на собеседника.</p> <p>6. Тактильная система знаков – система прикосновений к партнеру, включающая 4 элемента:  1) непосредственные прикосновения предназначены для привлечения внимания партнера, установления более близкого контакта, снятия напряжения. Допустимы только в области плеча, т.к. там меньше всего рецепторов;  2) рукопожатие: мужское, женское, смешанное (инициатор - женщина);  3) объятия: официальные – прикосновение корпуса;  4) поцелуи: щека к щеке, чисто символические.</p> <p>7. Ольфакторная система знаков – это система запахов из двух видов: запахи человека и запахи окружающей среды. Главный субъект должен выполнять 2 нормы запахов: санитарно-гигиенические нормы и психологические нормы запахов.</p>
53	<p><b>Аргументация в деловом общении</b>  <b>Ответ.</b> Аргументация – процесс суждений, приводимых в подтверждение истинности другого суждения (точки зрения, концепции, теории). Эта процедура используется коммуникатором для собственного понимания и для убеждения реципиента (стороны, которая принимает информацию) и связан с поиском истинных оснований точки зрения на тот или иной вопрос. При этом аргументатор может приводить в качестве доводов научные факты, мнения авторитетных личностей. На бытовом уровне аргументация может опираться и на религиозную веру, и на традиции, и даже на настроение масс.</p> <p>В межличностных коммуникативных процессах применяются различные виды аргументации. Наиболее часто в диалоговых коммуникациях встречается доказательство. Оно осуществляется различными способами: в прямом доказательстве из доводов непосредственно вытекает истинность тезиса; при косвенном доказательстве устанавливается ложность всех имеющихся суждений о тезисе, отрицающих его, что и позволяет считать истинным данный тезис.</p> <p>Подтверждение играет большую роль в тех случаях, когда в коммуникативных отношениях ис-</p>

	<p>пользуются гипотезы. Факты подтверждают гипотезу, если они, дедуктивно вытекая из гипотетического положения, не противоречат ей.</p> <p>Оправдание используется в качестве доводов нравственных или правовых норм, оценок, соглашений, интересов, мотивов. Оправдание приводится в предписывающе-оценивающей форме и сопровождается словами “хорошо”, “плохо”, “правильно” и т.п.</p> <p>Объяснение в отличие от доказательства состоит в том, что в начале процесса доказательства истинность тезиса ещё не установлена, а при объяснении тезис с самого начала принимается как истинный, т.е. не ставится под сомнение.</p> <p>Интерпретация как вид аргументации ставит задачу истолкования, объяснения смысла того или иного предложения, исторического источника, произведения. Как известно, интерпретация в таком смысле является необходимым компонентом коммуникации.</p> <p>Опровержение ставит задачу установить ложность тезиса путём доказательства антитезиса или установлением ложности следствий, вытекающих из тезиса.</p> <p>Возражение (оспаривание) направлено на ослабление тезиса.</p>
54	<p><b>Компетентностный подход в педагогической деятельности</b></p> <p><b>Ответ.</b> 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>
55	<p><b>Понятие, виды и компоненты коммуникативной компетенции</b></p> <p><b>Ответ.</b> 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</p>

	<p>зародыше, неконфликтоспособность, 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>
56	<p><b>Использование коммуникативной компетенции в процессе делового общения</b>  <b>Ответ.</b> 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 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>
57	<p><b>Понятие коммуникативной личности</b>  <b>Ответ.</b> 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>
58	<p><b>Понятие коммуникации в экономической и управленческой деятельности</b>  <b>Ответ.</b> 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 коммуникаций; субъектов коммуникации (внешних и внутренних).          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>
59	<p><b>Межличностные коммуникации в управлении организацией</b>  <b>Ответ.</b> 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"> <li>1. Намерение. Эффективная обратная связь не должна осуществляться в форме личных нападок, унижающих чувство достоинства или затрагивающих репутацию человека.</li> <li>2. Конкретность. Получатель должен обеспечиваться конкретной информацией.</li> <li>3. Описательность. Информация должна носить описательный, а не оценочный характер; содержать объективные сведения.</li> <li>4. Полезность. Информация должна быть такой, чтобы работник смог ее использовать для улучшения своего труда.</li> <li>5. Своевременность. Чем скорее осуществляется обратная связь, тем лучше.</li> <li>6. Готовность. Для того, чтобы обратная связь была эффективной, необходимо, чтобы у работников была готовность ее поддерживать.</li> <li>7. Ясность. Реципиент должен ясно понимать руководителя.</li> <li>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.</li> </ol> <p>Процесс межличностного общения характеризуется множеством составляющих, например, доверие, ожидания, 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>
60	<p><b>Организация деловых совещаний в профессиональной деятельности экономиста</b>  <b>Ответ.</b> К основным деловым коммуникациям в организации относятся письменные коммуникации (приказы, отчёты, инструкции и т.д.) и устные (телефонные коммуникации, совещания, деловые беседы).</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка (состав, целесообразность, место проведения, дата, время).</li> <li>2. Проведение совещания (продолжительность, регламент, протокол).</li> <li>3. Принятие решений (проект постановления, порядок осуществления, решение совещания, контроль за выполнением решений).</li> </ol> <p>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.</p>
61	<p><b>Организация деловых бесед и переговоров в профессиональной деятельности</b>  <b>Ответ.</b> 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</p>

аспектами переговорного процесса являются:

- встреча и начало переговоров;
- привлечение внимания участников к рассматриваемому вопросу;
- передача, обмен информацией;
- детальное обоснование суждений, положений, предложений;
- выработка окончательного решения;
- завершение переговоров.

#### **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, 2022. – [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, 2022. – 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
<b>ОПК-5 Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключая противоправное поведение</b>					
<b>ЗНАТЬ:</b>	основы делового общения в профессиональной деятельности в соответствии с нормами права и профессиональной этики	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	Не зачтено	Не освоена / недостаточный
			Обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Зачтено	Освоена / базовый (повышенный)
<b>УМЕТЬ:</b>	формулировать информационное сообщение в устной и письменной форме при решении поставленных профессиональных задач с учётом норм профессиональной этики, исключая противоправное поведение	Решение задач 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

<b>ВЛАДЕТЬ:</b>	способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию в профессиональной сфере задач с учётом норм профессиональной этики, исключая противоправное поведение	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