

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В.Н.

«25» \_\_\_\_\_ 05 \_\_\_\_\_ 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы профессиональной коммуникации**

Специальность

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Квалификация выпускника

Бухгалтер

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины ОП.12 «Основы профессиональной коммуникации» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности: 08. Финансы и экономика.

Дисциплина направлена на решение задач следующих видов профессиональной деятельности:

-ведение бухгалтерского учета источников формирования активов, выполнение работ по инвентаризации активов и финансовых обязательств организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), входящей в состав укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление ( утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 г. N 69 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)" (с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.)).

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### уметь:

- собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- организовывать и реализовывать переговорный процесс;
- осуществлять продуктивное деловое общение;
- использовать наиболее типичные приемы в целях воздействия на аудиторию и управление ее вниманием;

### знать:

- основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций;
- методы и способы получения, переработки и хранения информации;
- основные модели речевого воздействия;
- основы корпоративных коммуникаций;
- этические нормы деловых взаимоотношений;
- способы преодоления коммуникативных барьеров.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

2	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
			Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
3	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
			Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
4	ПК. 2.6	Осуществлять сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов	Практический опыт: выполнения контрольных процедур и их документировании
			Знания: методы сбора информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламент
			Знания: методы сбора информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламент

### 3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы СПО:

Дисциплина ОП 12. «Основы профессиональной коммуникации» изучается в 5 семестре 3 года обучения.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 64 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		5
Общая трудоемкость учебного предмета	64	64
<b>Контактная работа</b> в т.ч. аудиторные занятия:	54	54
Лекции	30	30
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	14	14

Практические занятия	22	22
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	22	22
Консультации	2	2
<b>Вид аттестации</b>	-	<b>контрольная работа</b>
<i>Самостоятельная работа:</i>	10	10
Проработка материала по конспекту лекций	3	3
Подготовка к тестированию	3	3
Подготовка реферата	4	4

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

### 5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела учебного предмета	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1.	Психология делового общения	Психологические особенности межличностных коммуникаций. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная стороны общения. Вербальная и невербальная коммуникации. Основные элементы и техники коммуникативного контакта. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации.	6	7
2.	Речевой практикум	Маркеры элитарной речи: произношение. Элитарное произношение гласных, согласных и их сочетаний. Элитарное ударение. Произношение имен и отчеств. Маркеры элитарной речи: выбор слова. Выбор слова, формы слова, конструкции и способов словесного выражения оценок и эмоций. Маркеры элитарной речи: отношения с партнером. Тональность общения. Паузы и способы их заполнения. Слова – паразиты. Перемена темы. Обращение. Речевой имидж делового человека. Конструирование речевого имиджа. Типы речевых личностей. Обаяние и харизма. Деструктивный речевой имидж. Техники слушания и говорения.	7	9
3.	Коммуникативная компетентность специалиста	Основы коммуникативной компетентности специалиста. Методы убеждающего воздействия. Классификация и источники аргументов. Построение аргументации. Ошибки и уловки в аргументах. Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Возникновение и развитие конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов. Технологии воздействия на	7	12

		оппонента в конфликтных ситуациях. Бизнес – коммуникации в условиях искажения информации. Классификация видов искажения информации. Принципы эффективного выявления искажения информации.		
4.	Профессиональные коммуникации	Коммуникации в организациях. Характеристики групповых процессов в организации. Внутриорганизационные коммуникации. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Речевое поведение на корпоративе. Культура деловых коммуникаций. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения. Атрибуты делового общения. Деловой тон и этикет. Рекламная коммуникация. Схема рекламной коммуникации. Психология рекламных коммуникаций.	6	8

## 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч 10 час.
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1.	Психология делового общения	4	2	-	5	2
2	Речевой практикум	4	4	-	5	3
3.	Коммуникативная компетентность специалиста	4	6	-	6	3
4.	Профессиональные коммуникации	4	2	-	6	2
5	<i>Консультации текущие</i>					
6	<i>Консультации перед контрольной работой</i>	2				
7	<i>Контрольная работа</i>					

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Психология делового общения	Психологические особенности межличностных коммуникаций. Характеристика и содержание общения.	2
		Перцептивная и коммуникативная стороны общения.	2
		*Вербальная и невербальная коммуникации. Основные элементы и техники коммуникативного контакта. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации.	2
2	Речевой практикум	Маркеры элитарной речи: произношение. Элитарное произношение гласных, согласных и их сочетаний. Элитарное	2

		ударение. Произношение имен и отчеств.	
		*Маркеры элитарной речи: выбор слова. Выбор слова, формы слова, конструкции и способов словесного выражения оценок и эмоций.	2
		Маркеры элитарной речи: отношения с партнером. Тональность общения. Паузы и способы их заполнения. Слова – паразиты. Перемена темы. Обращение.	2
		*Речевой имидж делового человека. Конструирование речевого имиджа. Типы речевых личностей. Обаяние и харизма. Деструктивный речевой имидж. Техники слушания и говорения	2
3	Коммуникативная компетентность специалиста	Основы коммуникативной компетентности специалиста. Методы убеждающего воздействия. Классификация и источники аргументов. Построение аргументации. Ошибки и уловки в аргументах.	2
		Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях.	2
		*Коммуникации в конфликтных ситуациях. Возникновение и развитие конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов. Технологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.	4
		*Бизнес – коммуникации в условиях искажения информации. Классификация видов искажения информации. Принципы эффективного	2
4	Профессиональные коммуникации	*Коммуникации в организациях. Характеристики групповых процессов в организации. Внутриорганизационные коммуникации. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Речевое поведение на корпоративе.	2
		Культура деловых коммуникаций. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения. Атрибуты делового общения. Деловой тон и этикет.	2
		Рекламная коммуникация. Схема рекламной коммуникации. Психология рекламных коммуникаций.	2

\* в форме практической подготовки

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Психология делового общения	*Психологические особенности межличностных коммуникаций. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная стороны	2

		общения.	
		*Вербальная и невербальная коммуникации. Основные элементы и техники коммуникативного контакта. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации.	3
2	Речевой практикум	*Маркеры элитарной речи: произношение. Элитарное произношение гласных, согласных и их сочетаний. Элитарное ударение. Произношение имен и отчеств.	1
		*Маркеры элитарной речи: выбор слова. Выбор слова, формы слова, конструкции и способов словесного выражения оценок и эмоций.	1
		*Маркеры элитарной речи: отношения с партнером. Тональность общения. Паузы и способы их заполнения. Слова – паразиты. Перемена темы. Обращение.	1
		*Речевой имидж делового человека. Конструирование речевого имиджа. Типы речевых личностей. Обаяние и харизма. Деструктивный речевой имидж. Техники слушания и говорения.	2
3	Коммуникативная компетентность специалиста	*Основы коммуникативной компетентности специалиста. Методы убеждающего воздействия. Классификация и источники аргументов. Построение аргументации. Ошибки и уловки в аргументах.	1
		*Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях.	1
		*Коммуникации в конфликтных ситуациях. Возникновение и развитие конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов. Технологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.	2
		*Бизнес – коммуникации в условиях искажения информации. Классификация видов искажения информации. Принципы эффективного выявления искажения информации.	2
4	Профессиональная коммуникация	*Коммуникации в организациях. Характеристики групповых процессов в организации. Внутриорганизационные коммуникации. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Речевое поведение на корпоративе.	2
		*Культура деловых коммуникаций. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения. Атрибуты делового общения. Деловой тон и этикет.	2
		*Рекламная коммуникация. Схема рекламной коммуникации. Психология рекламных коммуникаций.	2

\* форме практической подготовки

### 5.2.3 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела учебного предмета	Вид СРО	Трудоемкость, ак.ч
1	Психология делового общения	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию. Подготовка реферата.	3
2	Речевой практикум	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию. Подготовка реферата.	3
3	Коммуникативная компетентность специалиста	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию. Подготовка реферата.	2
4	Профессиональные коммуникации	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию. Подготовка реферата.	2

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

#### 6.1. Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – Москва: Юрайт, 2021.
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Москва : Юрайт, 2021.
3. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – Москва: Юрайт, 2021.
4. Психология общения: учебник и практикум для СПО / отв. ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. – Москва: Юрайт, 2021.
5. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2021.
6. Гончарова, Т. В. Речевая культура личности. Практикум: учебное пособие / Т. В. Гончарова, Л. П. Плеханова. - 4-е изд., стер. - Москва: Флинта, 2021. - ISBN 978-5-9765-1077-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843115> .
7. Якуничева, О. Н. Психология. Упражнения, развивающие память, внимание, мышление: учебное пособие / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — ISBN 978-5-8114-5435-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140734> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### 6.2. Дополнительная литература

1. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899.html>
2. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов: Профобразование, 2020. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154.html>

3. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/8647>

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

1. Пшеничнова, Л. М., Ротарь Г.Г. Психология общения: учебное пособие; ВГУИТ, Факультет среднего профессионального образования. – Воронеж, 2019.

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

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

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

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

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение— н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.

### 7. Материально-техническое обеспечение учебного предмета:

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Кабинет гуманитарных дисциплин (ауд. 4)	Мультимедиа проектор SANYO PLC-XU 50 - 1 шт.; Экран переносной – 1 шт.; Ноутбук ASUS K 73 E I5-2410 M CPU\4096\500\DVD-RW \Intel(R) HD Graphics 3000– 1 шт.; Маркерная доска; Плакаты, наглядные пособия, схемы; Рабочие места по количеству обучающихся; Рабочее место преподавателя	Microsoft Windows7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standart
---	---	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

## 8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебному предмету

**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 и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и практического опыта.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

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

**АННОТАЦИЯ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП 12 Основы профессиональной коммуникации**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
2	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
3	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
4	ПК. 2.6	Осуществлять сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов	<p>Практический опыт: выполнения контрольных процедур и их документировании</p> <p>Знания: методы сбора информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламент</p> <p>Знания: методы сбора информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламент</p>

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

уметь собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию;  
анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;

организовывать и реализовывать переговорный процесс;  
осуществлять продуктивное деловое общение;  
использовать наиболее типичные приемы в целях воздействия на аудиторию и управление ее вниманием;

знать основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций;  
методы и способы получения, переработки и хранения информации;  
основные модели речевого воздействия;  
основы корпоративных коммуникаций;  
этические нормы деловых взаимоотношений;  
способы преодоления коммуникативных барьеров.

### **Содержание разделов дисциплины**

Психологические особенности межличностных коммуникаций. Характеристика и содержание общения. Перцептивная и коммуникативная стороны общения. Вербальная и невербальная коммуникации. Основные элементы и техники коммуникативного контакта. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации.

Маркеры элитарной речи: произношение. Элитарное произношение гласных, согласных и их сочетаний. Элитарное ударение. Произношение имен и отчеств. Маркеры элитарной речи: выбор слова. Выбор слова, формы слова, конструкции и способов словесного выражения оценок и эмоций. Маркеры элитарной речи: отношения с партнером. Тональность общения. Паузы и способы их заполнения. Слова – паразиты. Перемена темы. Обращение. Речевой имидж делового человека. Конструирование речевого имиджа. Типы речевых личностей. Обаяние и харизма. Деструктивный речевой имидж. Техники слушания и говорения.

Основы коммуникативной компетентности специалиста. Методы убеждающего воздействия. Классификация и источники аргументов. Построение аргументации. Ошибки и уловки в аргументах. Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Возникновение и развитие конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов. Технологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Бизнес – коммуникации в условиях искажения информации. Классификация видов искажения информации. Принципы эффективного выявления искажения информации.

Коммуникации в организациях. Характеристики групповых процессов в организации. Внутриорганизационные коммуникации. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Речевое поведение на корпоративе. Культура деловых коммуникаций. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения. Атрибуты делового общения. Деловой тон и этикет. Рекламная коммуникация. Схема рекламной коммуникации. Психология рекламных коммуникаций.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

**ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
			Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
2	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
			Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
3	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
			Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
4	ПК. 2.6	Осуществлять сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов	Практический опыт: выполнения контрольных процедур и их документировании
			Знания: методы сбора информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламент
			Знания: методы сбора информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламент

## 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	Психология делового общения	ОК 01 ОК 05 ОК 10 ПК 2.6	Банк тестовых заданий	1-10, 31-33, 41-42,46	Компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Контрольная работа	71-74, 86-93	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Реферат	51-54	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
2	Речевой практикум	ОК 01 ОК 05 ОК 10 ПК 2.6	Банк тестовых заданий	11-15, 34-37, 42-43,47	Компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Контрольная работа	75-80, 94-99	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Реферат	55-60	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
3	Коммуникативная компетентность специалиста	ОК 01 ОК 05 ОК 10 ПК 2.6	Банк тестовых заданий	16-21, 38-40 43-45, 48-50	Компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Контрольная работа	81-85, 100-103	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Реферат	61-65	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
4	Профессиональные коммуникации	ОК 01 ОК 05 ОК 10 ПК 2.6	Банк тестовых заданий	22-30	Компьютерное тестирование (процентная шкала)
			Контрольная работа	104-110	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Реферат	66-70	Проверка преподавателем (уровневая шкала)

### 3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

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

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и написания контрольной работы.

#### 3.1 Банк тестовых заданий

ОК 01 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ПК 2.6 Осуществлять сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов

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

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

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

	<b>в) определение темы деловой беседы, основных задач и целей</b> г) проанализировать стратегическое планирование деятельности
34.	При каких формах осуществляется деловое общение (несколько вариантов ответа): <b>а) беседа</b> <b>б) переговоры</b> в) брифинг <b>г) совещания</b>
35.	К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся: а) принципы управления <b>б) уважение международных и национальных традиций в экономике</b> <b>в) социальное сотрудничество работников</b> <b>г) человеческое достоинство</b>
36.	Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы: а) контроль за поведением сотрудника <b>б) контроль за финансово-хозяйственной деятельностью</b> <b>в) принципы корпоративного управления</b> <b>г) исполнительные органы общества</b>
37.	Виды барьеров в общении <b>а) барьер стереотипов;</b> б) барьеры отношений; <b>в) семантический барьер;</b> <b>г) стилистический барьер.</b>
38.	Невербальными средствами общения являются <b>а) взгляд;</b> <b>б) рукопожатие;</b> в) телефон; г) электронная почта.
39.	Общение – это а) познавательное сообщение; <b>б) процесс передачи информации;</b> <b>в) процесс установления контактов между людьми;</b> <b>г) процесс формирования и развития личности.</b>
40.	При исследовании межличностных отношений наиболее часто выделяются два фактора <b>а) доминирование-подчинение;</b> <b>б) дружелюбие-агрессивность;</b> в) ригидность-гибкость; г) сплоченность-разобщенность.
	<b>Вставьте пропущенное слово</b>
41.	Публичное обсуждение, посвященное какому-либо вопросу, называется <b>Решение: диспут</b>
42.	Путь физической передачи сообщения, средство, с помощью которого передается сообщение, межличностный или массовый, называется: <b>Решение: канал</b>
43.	Расшифровка сообщения, которая в результате различных помех может быть более или менее адекватна, называется: <b>Решение: декодирование</b>
44.	Система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру, называется: <b>Решение: язык</b>
45.	С помощью вербальных средств в коммуникативном акте языка мы передаем _____ информации. <b>Решение: 35 %</b>
	<b>Решить задачи</b>
46.	Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе _____ фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой

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

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

## 3.2 Контрольная работа

### 3.2.1 Вопросы контрольной работы

ОК 01 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

№	Формулировка вопроса
---	----------------------

задания	
71.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в деловой сфере.
72.	Деловое общение, его цели, условия, содержание, функции.
73.	Основные типы и виды общения.
74.	Общение как триединый процесс коммуникации, интеракции, перцепции.
75.	Манера и стиль делового общения.
76.	Репрезентативная система в деловом общении.
77.	Коммуникативная компетентность делового человека.
78.	Деловое общение как процесс, его содержание и составные части.
79.	Структура коммуникативного процесса.
80.	Обратная связь, ее роль в коммуникативном процессе.
81.	Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.
82.	Средства и каналы коммуникации. Электронные средства коммуникации.
83.	Личность как субъект и объект делового взаимодействия.
84.	Психологические характеристики личности. Модели поведения личности.
85.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в деловой сфере.

### 3.2.2 Вопросы контрольной работы

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ПК 2.6 Осуществлять сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов

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

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

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
<p>ОК 01 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;</p> <p><b>ПК 2.6 Осуществлять сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов</b></p>					
<b>Знает</b>	основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций; -методы и способы получения, переработки и хранения информации; основные модели речевого воздействия; основы корпоративных коммуникаций; этические нормы деловых взаимоотношений; способы преодоления коммуникативных барьеров.	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
		контрольная работа	Обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	Неудовлетворительно	Не освоена / недостаточный
			Обучающийся обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	Удовлетворительно	Освоена / базовый
			Обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Хорошо	Освоена / повышенный
			Обучающийся обладает системным взглядом на изучаемый объект	Отлично	Освоена / повышенный
<b>Умеет</b>	сбирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию; анализировать	Контрольная работа	Обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	Неудовлетворительно	Не освоена / недостаточный
			Обучающийся обладает минимальным набором знаний,	Удовлетворительно	Освоена /

	коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; организовывать и реализовывать переговорный процесс; осуществлять продуктивное деловое общение; использовать наиболее типичные приемы в целях воздействия на аудиторию и управление ее вниманием;		необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	льно	базовый
			Обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Хорошо	Освоена / повышенный
			Обучающийся обладает системным взглядом на изучаемый объект	Отлично	Освоена / повышенный
<b>иметь практический опыт</b>	выполнения контрольных процедур и их документировании	контрольная работа	обучающийся не может (не умеет) записать алгоритм выполнения работы, не может выбрать методику для проведения расчетов, не представляет результаты работы в виде аналитического отчета; не демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Неудовлетворительно	Не освоена / недостаточный
			запись алгоритма решения задания у обучающегося вызывает затруднения (алгоритм решения записан с ошибками), представляет результаты работы в виде аналитического отчета, в котором допускает неверное оформление; демонстрирует минимальный набор навыков, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Удовлетворительно	Освоена / базовый
			обучающийся решает задания, используя верный алгоритм решения, при решении допускает незначительные ошибки, представляет результаты работы в виде правильно оформленного аналитического отчета; демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Хорошо	Освоена / повышенный
			обучающийся решает задания, используя верный алгоритм решения, при решении не допускает ошибок, представляет результаты работы в виде правильно оформленного аналитического отчета; демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Отлично	Освоена / повышенный