

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:

- сбирать, 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 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

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
Контактная работа 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
Вид аттестации	-	контрольная работа
<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	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsuet.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gow.ru
Портал открытого on-line образования	http://npoed.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsuet.ru

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.	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

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.	<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>

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: а) общения б) понимания в) восприятия г) чувственности
2.	Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль: а) приспособления б) конкуренции в) компромисса г) адекватности
3.	Прямое деловое общение характеризуется: а) ответными реакциями собеседников б) общением в пределах видимости в) непосредственным речевым контактом г) все ответы верны
4.	Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей: а) модели поведения б) заинтересованности в отношениях с другими в) способности к общению г) все ответы верны
5.	Акцент в подтверждающих вопросах делают на: а) наиболее сложной проблеме б) вновь возникших вопросах в) том, что связывает партнеров г) все ответы верны
6.	При авторитарном стиле ведения совещания руководитель: а) допускает возражения б) уверенно держит бразды правления в) ищет поддержку среди коллег г) все ответы верны
7.	Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и: а) вежливости б) привлекательном имидже в) деловой обязательности г) все ответы верны
8.	Цель формального приема в начале переговоров: а) создать атмосферу взаимопонимания б) высказать точку зрения своей стороны в) выслушать точку зрения партнеров г) все ответы верны
9.	В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа: а) сознательности б) постепенности в) терпимости г) нет правильного ответа
10.	Коммуникативная сторона общения: а) взаимопонимание участников общения б) обмен информацией между людьми в) организация взаимодействия между людьми г) все ответы верны

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

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

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

	<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"> 1. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? 2. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? 3. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь? <p>Решение: Успешному развитию деятельности организации часто препятствует неправильное восприятие персоналом поставленных перед ним задач, а также стратегических целей компании. Решить эту и ряд других проблем поможет регулярная обратная связь руководства с сотрудниками. Обеспечение постоянной обратной связи с сотрудниками также помогает узнавать их мнение о топ-менеджменте, политике организации и оценивать степень разделения ими стратегических целей и задач компании. Осуществляется это путем непосредственных контактов топ-менеджмента с персоналом или методом анкетирования. При этом вопросы анкеты должны выявлять как положительные, так и отрицательные взгляды сотрудников на политику компании. Кроме того, обратная связь – это мощный мотивирующий инструмент. Отсутствие или недостаток информации о результатах работы подчиненных часто становится причиной их раздражения и недовольства. Ведь каждый из них ожидает от руководителя оценки своей работы, которая показывает не только слабые или сильные стороны, но и, прежде всего, значимость его работы для компании.</p>
47.	<p>Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает, как следует выполнять текущую работу, но в результате все делает весьма старательно. Сотрудник работает в компании более полугода. Чем может быть вызвана эта ситуация? Каковы Ваши действия?</p> <p>Решение: Подобное поведение может быть симптомом как проблем подчиненного, так и неэффективного руководства менеджера. 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"> 1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу. 2. Извинитесь перед ним и начнете беседу. 3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?» 4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время. 5. Свой вариант. <p>Решение: Руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине он опаздывает</p>
49.	<p>Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг</p>

	<p>приглашенных лиц. Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам</p> <p>Решение: 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>Решение: Начальнику следует принять приглашение на вечеринку, поскольку отказ действительно могут понять неправильно. Сближаться с подчиненными не обязательно, главное показать ваше желание познакомиться с коллективом, узнать их поближе. На вечеринку можно прийти на короткое время, побеседовав с сотрудниками, выпить чашку кофе, после чего извиниться, объяснить, что вас ждут дела, попрощаться и уйти. В таком случае начальнику проведет время с коллективом и не потеряет в их глазах уважения.</p>
Темы рефератов	
51.	Коммуникация, ее значение, виды и функции.
52.	Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
53.	Основные модели и стили деловых коммуникаций.
54.	Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
55.	Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
56.	Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
57.	Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
58.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
59.	Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
60.	Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
61.	Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
62.	Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
63.	Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
64.	Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
65.	Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
66.	Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
67.	Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
68.	Имидж и репутация в процессе коммуникации.
69.	Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
70.	Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).

3.2 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>ПК 2.6 Осуществлять сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов</p>					
Знает	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
Умеет	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
иметь практический опыт	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