

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущей и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

для направления подготовки 38.03.04
«Государственное и муниципальное управление»

управлении										
Б1.Б.21 История государственного управления		+								
Б1.Б.22 Деловые коммуникации							+			
Б1.В.ДВ.14.2 Управление отраслевыми технологиями									+	
<i>Этапы формирования компетенций</i>	1	2					3		4	
ПК-9 способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации										
Б1.Б.6 Социология							+			
Б1.Б.18 Этика государственной и муниципальной службы								+		
Б1.Б.19 Основы управления персоналом							+			
Б1.Б.20 Социальная психология						+				
Б1.Б.22 Деловые коммуникации							+			
Б1.В.ОД.2 История мировых цивилизаций	+									
Б1.В.ОД.4 Психология	+									
Б1.В.ОД.5 Иностранный язык в профессиональной сфере				+	+					
Б1.В.ОД.6 Теория организации			+							
Б1.В.ОД.13 Связи с общественностью									+	
Б1.В.ДВ.1.1 Русский язык		+								
Б1.В.ДВ.1.2 Риторика		+								
Б1.В.ДВ.4.1 Национальная безопасность								+		
Б1.В.ДВ.4.2 Социология трудового коллектива								+		
Б1.В.ДВ.9.1 Управление конфликтами									+	
Б1.В.ДВ.9.2 Социология семьи									+	
Б2.У Учебная практика									+	
<i>Этапы формирования компетенций</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

Компетенции	Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно)	стандартный (хорошо)	эталонный (отлично)	
ОПК - 4	Знать	Знает теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации	Знает функции, принципы общения и специфику деловой коммуникации в правовых и этических аспектах деятельности	Знает особенности современного делового общения, способы и методы деловой коммуникации	<i>Теоретические вопросы</i>
	Уметь	Умеет устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения	Умеет пользоваться приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций	Умеет использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения	<i>задача</i>
	Владеть	Владеет приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций	Владеет приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения	Владеет профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач	<i>Практические задания</i>
ОПК - 6	Знать	Знает функции программного обеспечения и технологии работы с ним	Знает особенности работы с информацией в электронном виде, общие требования и правила составления библиографического описания документа	Знает основные положения правовой базы в области защиты информационных систем и ресурсов организаций различных форм собственности	<i>Теоретические вопросы</i>

	Уметь	Умеет осуществлять поиск необходимой информации с помощью информационных технологий	Умеет использовать специальные средства программного обеспечения в профессиональной деятельности	Умеет применять методы по обеспечению эффективного мониторинга состояния информационной безопасности	задача
	Владеть	Владеет навыками работы с компьютерными технологиями в рамках профессиональной деятельности	Владеет навыками работы с электронными таблицами и базами данных	Владеет технологиями защиты информации	Практические задания
ПК - 9	Знать	Знает структуру и принципы эффективной социальной коммуникации	Знает правила, принципы и алгоритмы построения эффективной коммуникации	Знает способы проектирования эффективной межличностной, групповой и организационной коммуникации	Теоретические вопросы
	Уметь	Умеет регламентировать свои действия нормами законодательства и нормами человеческой морали	Умеет использовать правила, принципы и алгоритмы построения эффективной коммуникации в собственной профессиональной деятельности	Умеет разрабатывать практические рекомендации по совершенствованию коммуникационного процесса	задача
	Владеть	Владеет навыками разрешения конфликтных ситуаций	Владеет навыками эффективной межличностной, групповой и организационной коммуникации	Владеет аналитическим инструментарием для проектирования эффективной межличностной, групповой и организационной коммуникации	Практические задания

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и

творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Введение в предмет «Деловые коммуникации».	ОПК-4 ПК-9	Фронтальный опрос. Заслушивание и обсуждение докладов.
2	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере	ОПК-4 ОПК-6 ПК-9	Фронтальный опрос. Заслушивание и обсуждение докладов. Тренинг (выполнение упражнений). Выполнение тестов.
3	Вербальные средства деловой коммуникации.	ОПК-4 ОПК-6 ПК-9	Фронтальный опрос. Выполнение заданий. Ролевая игра. Выполнение упражнений.
4	Невербальные средства общения и их функции.	ОПК-4 ОПК-6 ПК-9	Групповая дискуссия. Тренинг. Тестирование
5	Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления	ОПК-6 ОПК-4 ПК-9	Фронтальный опрос. Заслушивание и обсуждение докладов. Выполнение заданий. Выполнение тестов.
6	Деловая беседа как основная форма делового общения.	ОПК-4 ОПК-6 ПК-9	Фронтальный опрос. Заслушивание и обсуждение докладов. Выполнение заданий. Выполнение тестов. Ролевая и деловая игра.
7	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	ОПК-6 ОПК-4 ПК-9	Фронтальный опрос. Выполнение заданий. Ситуационные упражнения. Выполнение тестов.
8	Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении.	ОПК-6 ОПК-4 ПК-9	Фронтальный опрос. Анализ ситуаций. Презентации на заданную тему. Публичные выступления на заданную тему.
9	Формы письменных деловых коммуникаций.	ОПК-4	Фронтальный опрос. Заслушивание и обсуждение докладов. Выполнение заданий. Тренинг.
10	Конфликты в деловых коммуникациях	ОПК-4 ОПК-6 ПК-9	Фронтальный опрос. Заслушивание и обсуждение докладов. Выполнение заданий. Дидактическая игра. Деловая игра. Деловая игра. Подведение итогов занятий за семестр

**Критерии и шкала оценивания участия во фронтальном опросе
(оценка устных ответов обучающихся)**

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	<ol style="list-style-type: none"> 1. полно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой; 2. материал изложен грамотным языком, с использованием научной терминологии, в определенной логической последовательности; 3. ответ проиллюстрирован конкретными примерами; 4. самостоятельность при ответе, без наводящих вопросов преподавателя; 5. возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в рассуждениях, которые студент легко исправил после замечания преподавателя.
«хорошо»	<ol style="list-style-type: none"> 1. достаточно полно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой; 2. материал изложен грамотным языком, с использованием усвоенных понятий и терминов, в определенной логической последовательности; 3. самостоятельность при ответе, без наводящих вопросов преподавателя; 4. возможны неточности при освещении второстепенных вопросов или в рассуждениях, которые студент легко исправил после замечания преподавателя.
«удовлетворительно»	<ol style="list-style-type: none"> 1. недостаточно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой; 2. материал изложен «обывательскими» понятиями, непоследовательно; 3. затруднения в приведении конкретных примеров; 4. наводящие вопросы преподавателя.
«неудовлетворительно»	<ol style="list-style-type: none"> 1. не раскрыто основное содержание учебного материала; 2. обнаружено незнание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя; 4. отказ отвечать.

Критерии и шкала оценивания докладов

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Самостоятельно подобран и проанализирован материал по теме, сделаны аргументированные выводы, даны основные понятия и определения. Высокая степень оригинальности. Представлены ссылки на источники. Материал может быть представлен в форме презентации.
«хорошо»	Самостоятельно подобран и проанализирован материал по теме, сделаны заключения и выводы, даны основные понятия и

	определения. Показаны достоинства и недостатки данного метода. Представлены ссылки на источники. Материал представлен устно.
«удовлетворительно»	Заданная тема раскрыта не полностью. Самостоятельно подобран и проанализирован материал по теме, выводы не обоснованы, даны не все основные понятия и определения. Представлены ссылки на устаревшие источники.
«неудовлетворительно»	Работа не выполнена, выполнена не самостоятельно, выполнена не в полном объеме и качестве.

Критерии и шкала оценивания участников дискуссии

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	Инициатива, высокий уровень активности, высокий уровень усвоения пройденной темы (владение терминами, понятиями), может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные
«хорошо»	инициатива, хороший уровень активности, хороший уровень усвоения пройденной темы (владение терминами, понятиями). Может применить знания на практике, привести необходимые примеры.
«удовлетворительно»	Низкий уровень активности, но достаточный уровень усвоения пройденной темы (владение терминами, понятиями).
«неудовлетворительно»	пассивность, недостаточный уровень усвоения пройденной темы (не владеет терминами, понятиями).

Критерии и шкала оценивания презентации

Критерии оценки	Содержание оценки
1. Содержательный критерий	- содержание соответствует теме; - тема раскрыта полностью; - грамотное использование научной терминологии, импровизация; - речевой этикет.
2. Логический критерий	стройное логико-композиционное построение презентации, текста
3. Речевой критерий (для публичной защиты)	- использование языковых (метафоры, фразеологизмы, пословицы, поговорки и т.д.) и неязыковых (поза, манеры и пр.) средств выразительности; - фонетическая организация речи, правильность ударения, четкая дикция, логические ударения и пр.
4. Психологический критерий (для публичной защиты)	- взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), знание и учет законов восприятия речи; - использование различных приемов привлечения и активизации внимания
5. Критерий соблюдения дизайн-эргономических требований к компьютерной презентации	- нет нарушений в структурах слайдов; - наличие иллюстраций (рисунков); - иллюстрации соответствуют содержанию; - оптимальный выбор цветовой гаммы; - оптимально подобранный шрифт текста; - оптимальный выбор анимационных эффектов.

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	В работе соблюдены все критерии оценки
«хорошо»	В работе выявлены несущественные ошибки, не повлиявшие на общий результат работы.
«удовлетворительно»	В презентации выявлены 1-2 существенные ошибки. Возможные ошибки: · содержание недостаточно доработано, чтобы смысл стал понятен; · неточное использование научной терминологии, некоторые подробности упущены или неправильно истолкованы; · незначительные орфографические и грамматические ошибки или опечатки, которые не отвлекают от содержания; · нарушения в организационной структуре презентации, слайдов; · присутствуют изображения, не имеющие отношения к содержанию; · дизайн презентации, слайдов недостаточно уместен (ярок или бледен, отвлекает восприятие и т.д.).
«неудовлетворительно»	В работе выявлены 3 и более существенных ошибок. · Работа содержит множество орфографических и грамматических ошибок; · Работа демонстрирует пробелы в понимании основного содержания.

Критерии и шкала оценивания эссе

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	студент показал отличные знания по теме, высокий уровень подготовки материалов (аргументация, ссылки на источники), своевременность, самостоятельность, обоснование выводов. Качество оформления работы высокое. Работа представлена в установленные сроки.
«хорошо»	задание выполнено с достаточной степенью полноты; имеются незначительные недостатки по содержанию и оформлению работы. Работа представлена в установленные сроки, выполнена своевременно, самостоятельно, недостаточно полное обоснование выводов.
«удовлетворительно»	имеются определенные недостатки по полноте, содержанию и оформлению работы; работа представлена с нарушением установленных сроков. Используются устаревшие или повторяющиеся из других работ данные, ошибки в выводах и аргументации выполняемых заданий.
«неудовлетворительно»	работа не выполнена, выполнена не самостоятельно, выполнена не в полном объеме и качестве.

**Критерии и шкала оценивания индивидуальных творческих заданий
и ситуационных задач**

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающийся правильно выполнил индивидуальное творческое задание. Показал отличные (хорошие) владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках пройденного учебного материала.
«не зачтено»	При выполнении индивидуального творческого задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках пройденного учебного материала. Допущено множество неточностей.

Критерии и шкала оценивания тестирования

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выполнение более 60% тестовых заданий
«не зачтено»	Выполнение менее 60% тестовых заданий

Критерии и шкала оценивания реферата

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	самостоятельно подобран, грамотно структурирован и проанализирован материал по теме, сделаны заключения и выводы, даны основные понятия и определения. Представлены ссылки на источники. Соответствие оформления реферата стандартам.
«не зачтено»	работа не выполнена, выполнена не самостоятельно, выполнена не в полном объеме и качестве, выполнена с нарушением сроков.

2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 2-балльная шкала: «Зачтено», «Не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный

	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Пороговый
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

3. 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

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Темы для написания реферата

Вариант для написания реферата (контрольной работы) выбирается по номеру зачетной книжки с 01 по 09 (последняя цифра) с 10 и далее по двум.

1. Виды деловых совещаний.
2. Влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
3. Деловая беседа как основная форма делового общения.
4. Защитные механизмы в деловой коммуникации.
5. Защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.
6. Индивидуальные различия коммуникативного поведения.
7. Конфликт и его разновидности.
8. Метод принципиальных переговоров.
9. Модель конфликтного процесса и его последствия.
10. Общие правила оформления документов?
11. Основные компоненты невербальной коммуникации.
12. Основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
13. Основные функции вербальной коммуникации.
14. Основные характеристики видов речи.
15. Особенности деловой переписки.
16. Отличия характера от темперамента.
17. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
18. Правила эмпатического слушания.
19. Приемы саморегуляции человека.

20. Причины конфликтов в деловом общении.
21. Причины плохих коммуникаций.
22. Профессиональный стресс и его причины?
23. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
24. Роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном.
25. Сильные и слабые стороны темперамента.
26. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
27. Стадии переговорного процесса.
28. Стадии развития конфликта.
29. Структура коммуникативного процесса.
30. Структура общения.
31. Суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости.
32. Суть перцептивной стороны общения.
33. Сущность различных видов стресса.
34. Теории и концепции темперамента.
35. Техника и методы аргументации.
36. Типичные затруднения при публичном выступлении.
37. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.
38. Формы деловой коммуникации.
39. Функции и виды коммуникации.
40. Функции невербальной коммуникации.
41. Этические принципы деловых коммуникаций.

Темы эссе

Вариант для написания эссе выбирается по номеру зачетной книжки с 01 по 09 (последняя цифр) с 10 и далее по двум.

1. Барьеры общения: распознавание и преодоление.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
4. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
5. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
6. Деловая переписка по Интернету.
7. Деловая переписка, правила оформления, виды.
8. Деловая переписка: типичные ошибки.
9. Деловые совещания и собрания.
10. Документирование управленческой деятельности.
11. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.
12. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
13. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
14. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.

15. Метод принципиальных переговоров.
16. Механизмы социального восприятия в адаптации трудовой деятельности.
17. Механизмы социальной перцепции.
18. Модель конфликтного процесса и его последствия.
19. Национальные особенности невербальной коммуникации.
20. Общие правила оформления документов
21. Особенности публичного выступления.
22. Переговорный процесс как форма делового общения.
23. Переговорный процесс: как противостоять манипуляции?
24. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
25. Понятие «стресс». Причины стресса в профессиональной деятельности.
26. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
27. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
28. Пространственная психология или проксемика.
29. Психологические приемы влияния на партнера.
30. Слагаемые успеха в деловой беседе по телефону.
31. Слагаемые эффективности речи делового человека.
32. Социальная перцепция: наблюдательность и ее развитие.
33. Стадии развития конфликтной ситуации.
34. Этические принципы деловых коммуникаций.
35. Эффективная самопрезентация: слагаемые успеха.

Вопросы для обсуждения (дискуссии)

1. Сущность понятия «коммуникация»
2. Основные подходы к определению понятий «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация».
3. Соотнесите понятия «коммуникация» и «общение». Какое понятие является более широким?
4. Каковы основные этапы коммуникационного процесса?
5. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
6. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
7. Назовите виды общения. Какова специфика каждого из них?
8. Что представляют собой межличностные деловые коммуникации? Раскройте их сущность и структуру.
9. Расскажите об основных задачах, условиях и функциях делового общения.
10. Какова роль обратной связи в деловом общении?
11. Влияние психологических процессов на процесс общения.
12. Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация, стереотипизация, индивидуализация).
13. Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинестический).
14. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия.
15. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
16. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

17. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?
18. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
19. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
20. Что такое вербальное общение?
21. Каковы функции языка в общении?
22. Каковы основные признаки официально-делового стиля речи?
23. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать? Что дает людям умение слушать?
24. Каковы трудности эффективного слушания? Каковы внешние помехи слушания?
25. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
26. В чем особенности направленного, критического слушания?
27. Какова специфика эмпатического слушания?
28. В чем особенность нерелективного слушания?
29. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлективного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
30. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
31. Каковы ее виды и способы осуществления «Обратной связи»?
32. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892–1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
33. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
34. Какие виды вопросов вы знаете?
35. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
36. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
37. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
38. Как отвечать на некорректные вопросы?
39. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?
40. Какие коммуникативные барьеры вам известны?
41. Барьеры, непреодолимые для партнера по общению.
42. Как преодолеть барьеры в общении?
43. Чем телефонный разговор отличается от очной беседы?
44. Когда необходимо прибегать к телефонному общению в деловой сфере?
45. Сформулируйте требования, предъявляемые к проведению телефонных коммуникаций.
46. Какие условия надо выполнить перед деловым телефонным разговором.
47. Как проконтролировать время телефонного звонка (правило семи «П»)?
48. В чем заключается подготовка к телефонной беседе?
49. Приведите примеры реплик для корректного общения по телефону.
50. Как вы поступите, если вашу очную деловую беседу прервет телефонный звонок?
51. Как грамотно оставить сообщение на автоответчик?
52. В каких случаях применяется метод деловых переговоров?
53. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
54. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
55. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?

57. Как выбрать наиболее эффективную стратегию переговоров применительно к конкретной ситуации?
58. Как на основании избранной стратегии проработать аргументацию своей позиции? Как усилить собственную позицию в процессе переговоров?
59. Что такое тактика ведения переговоров?
60. Какие некорректные тактические приемы используются деловыми партнерами на переговорах?
61. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения деловых совещаний?
62. Какие виды совещаний вы знаете?
63. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
64. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
65. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
66. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
67. Какие типы участников совещания можно выделить?
68. Какие требования предъявляются к ведущему делового совещания?
69. Что предпринимать руководителю на деловых совещаниях, если решений нет? Как стимулировать генерирование идей на совещании?
70. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям, какие функции они выполняют?
71. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес-коммуникаций? Каковы их основные недостатки?
72. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
73. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
74. В чем заключается этика письменных коммуникаций?
75. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике деловых коммуникаций? Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?
76. Какие сообщения можно отправлять по электронной почте? Как выражаются эмоции в электронной почте?
77. Какие документы относятся к организационно-распорядительной документации?

Тесты

Тест № 1.

1. «Вы — подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы _____
2. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен _____ минутам.
3. «Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» — это правила _____
4. «Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это _____ участников обсуждения.
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на: _____
6. Альтернативные вопросы предоставляют не более _____ вариантов выбора.

7. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как: _____.

8. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа _____.

9. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие: _____.

10. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа _____.

11. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол: _____.

12. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить: _____.

13. В начале делового совещания необходимо сразу: _____.

14. Важнейшее правило гласит: все абстрактное при публичном выступлении следует представлять наглядно, с помощью _____.

15. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания — такое ведение совещания предполагает: _____.

16. Вербальное общение осуществляется при помощи _____.

17. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это _____ деловой беседы.

18. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы _____.

19. Видение себя глазами партнера по общению — это: _____.

20. Визуальный контакт осуществляется при помощи _____.

21. Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается: _____.

22. Во время публичного выступления интерес слушателей должен: _____.

23. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей _____.

24. Вопросы для обдумывания позволяют: _____.

25. Вопросы для ориентации задаются для выяснения _____.

26. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы _____.

27. Встречные вопросы направлены на _____ разговора.

28. Вступление, изложение, доказательство и заключение — это четыре основных _____.

29. Выбор доводов при доказательстве тезиса определяется: _____.

30. Выбор стиля руководства зависит от: _____.

Тест № 2.

31. Выяснить, каковы факты и как их оценивают присутствующие, должен: _____.

32. Главным психологическим фактором публичного выступления является: _____.

33. Главными требованиями к телефонному общению являются: _____.

34. Деловая этика представляет собой _____.

35. Деловые люди должны уметь пользоваться риторическим инструментарием, т.е. обладать набором коммуникационных _____.

36. Для кратковременных деловых контактов используется метод _____.

37. Для людей, занятых дружеской непринужденной беседой, характерно расположения за столом _____.

38. Для успешного публичного выступления необходим _____
39. Если спор осуществляется между двумя лицами, тогда это спор _____
40. Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам _____
41. За счет невербальных средств общения осуществляется коммуникация _____
42. Закрывающие вопросы направлены на: _____
43. Заражение, внушение, убеждение и подражание — это способы _____
44. Знание языка мимики и жестов позволяет: _____
45. Из критериев, к любой переговорной стратегии относятся: _____
46. Из понятий, к началу деловой беседы относятся: _____
47. Из понятий, к невербальному общению относятся: _____
48. Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области _____
49. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, — это: _____
50. К решениям руководителя управленческая этика предъявляет основное требование — их: _____
51. Коммуникативная сторона общения — это: _____
52. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная — это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют _____ общения.
53. Конфликтная ситуация — это: _____.
54. Кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, позволяет: _____
55. Менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный — это: _____
56. Мимика выражает: _____
57. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс _____
58. Модели поведения, являющиеся предметом специального изучения, — это модели _____
59. Мысль, для обоснования истинности или ложности которой выстраивается доказательство, называется: _____
60. На закрытые вопросы ожидается: _____.
61. На каждую минуту публичного выступления приходится _____ минут подготовки.

Тест №3.

62. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными _____
63. Ознакомительные вопросы — это вопросы _____.
64. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяет: _____
65. Организация взаимодействия между индивидами заключается в: _____
66. Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации и стимулирование труда — это основные направления _____.
67. Основная форма делового общения — это: _____
68. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в: _____
69. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является/являются: _____

70. Открытые вопросы — это вопросы, которые _____
71. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает: _____
72. Ошибки в доводах бывают двух типов: _____
73. Передача выступающим информации широкой аудитории — это: _____
74. Перцептивной стороной общения является: _____
75. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы _____
76. Подбор участников дискуссии _____
77. Полностью расслабиться, а затем «излучить» свой гнев на некий мысленный экран и «расстреливать» его из «лучевой пушки» — в этом состоит вариант избавления от гнева с помощью _____
78. Правила служебного этикета — это часть _____
79. Правильный выбор времени и места переговоров _____
80. Предварительное знакомство с повесткой дня и материалами для делового совещания позволяет: _____
81. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель _____
82. При деловом общении партнеры _____
83. При невербальном общении средством передачи информации являются: ____
84. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон _____
85. При составлении протокола должна быть обеспечена его: _____
86. При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и ____
87. Принцип, связанный с вызовом сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти, — это принцип _____
88. Принципиальные переговоры будут успешными, если _____
89. Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ____
90. Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные: _____

Тест № 4.

91. Прямое деловое общение характеризуется: _____
92. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на:
93. Реализация стратегии общения в конкретной ситуации — это: _____
94. Русский адвокат А.Ф. Кони говорил о том, что размер волнения обратно пропорционален времени, затраченному на: _____
95. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы _____
96. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем: _____
97. Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые ____
98. Стиль руководства и общения с коллективом определяется: _____
99. Стиль руководства представляет собой совокупность _____
100. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы _____
101. Страх перед публичным выступлением возникает, потому что меняется наша _
102. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие: _____.
103. Термин «этика» ввел: _____.
104. Термин «этика» имеет происхождение _____.
105. Удержать и усилить внимание слушателей можно при помощи _____

106. Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется: _____
107. Успешность работы фирмы зависит от _____ руководителя.
108. Установить тесный контакт с собеседником в начале деловой беседы позволяет метод _____
109. Установление контактов, определение проблемы, целей изложения мыслей, выработка готовности к действию — это: _____
110. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора — это факторы, влияющие на _____
111. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и _____.
112. Целостный комплекс знаков (речевых, поведенческих и т.д.), направленных на создание определенного образа, — это: _____.
113. Цель риторических вопросов — _____
114. Цель формального приема в начале переговоров _____
115. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль _____
116. Чем больше сторон участвуют в позиционных переговорах, тем их недостатки _____
117. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий менеджер должен владеть техникой _____
118. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие _____
119. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы _____
120. Чтобы установить, верно ли партнер по переговорам понимает положение дел, следует пользоваться вопросами _____.
121. Шаблоны поведения для защиты своего собственного «я» — это: _____
122. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме _____
123. Этика — это философская дисциплина, изучающая _____
124. Язык невербального общения _____

Тест № 5.

Выберите вариант/варианты правильного ответа:

125. Какие из следующих видов взаимодействий являются:

- а) коммуникацией;
- б) общением:
 - 1) связь человека и машины;
 - 2) телефонная связь между индивидами;
 - 3) внутривидовая связь животных;
 - 4) разговор матери с сыном;
 - 5) связь между компьютерными системами

126. Цель делового общения:

- 1) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;
- 2) находится вне самого взаимодействия субъектов;
- 3) находится в самом взаимодействии субъектов;
- 4) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

127. Дайте определение понятий:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения:

- 1) общение как взаимодействие;
- 2) общение как обмен информацией;
- 3) общение как восприятие людьми друг друга.

128. На основании какого признака выделяют материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям;
- 2) по содержанию;
- 3) по формам;
- 4) по типам.

129. На основании какого признака выделяют биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- 1) по целям;
- 2) по содержанию;
- 3) по формам;
- 4) по типам.

130. На основании какого признака выделяют прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям;
- 2) по содержанию;
- 3) по формам;
- 4) по ориентациям.

131. На основании какого признака выделяют императив, манипуляцию, диалог?

- 1) по целям;
- 2) по содержанию;
- 3) по формам;
- 4) по типам.

132. Дайте определение функций общения:

- а) инструментальная;
- б) интегративная;
- в) самовыражения;
- г) трансляционная:
 - 1) средство объединения людей;
 - 2) форма взаимопонимания психологического контакта;
 - 3) передача конкретных способов деятельности, оценок;
 - 4) социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

133. Дайте определение функций общения:

- а) экспрессивная;
- б) социального контроля;
- в) социализации:
 - 1) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
 - 2) регламентация поведения и деятельности;
 - 3) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

134. Дайте определение понятий:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения:
- 1) общение как взаимодействие;
- 2) общение как обмен информацией;
- 3) общение как восприятие людьми друг друга __

135. Ошибка в оценке человека через приписывание ему определенных качеств. Информация о человеке накладывается на тот образ, который уже был создан заранее.

Этот образ, ранее существовавший, мешает объективной оценке.

- 1) эффект проекции
- 2) эффект ореола
- 3) эффект первичности и новизны
- 4) эффект стереотипизации

136. Согласны ли вы с утверждением, что деловое взаимодействие предполагает обязательность контактов участников общения, независимо от их симпатий и антипатий?

- 1) да
- 2) нет

137. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого, это –

- 1) аттракция
- 2) интеракция
- 3) суггестия
- 4) трансакция
- 5) экспектация

138. «Эффект стереотипизации – это приписывание партнеру собственных состояний». Есть ли в этом суждении ошибка?

- 1) да
- 2) нет

139. «Эффект ореола» – это устойчивое представление о каком-либо явлении или человеке, свойственное представителям той или иной группы». Есть ли в этом суждении ошибка?

- 1) да
- 2) нет

140. Явным признаком _____ является чувство неудобства: вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится – иначе неудобно, вы будете «плохо выглядеть».

- 1) аттракции
- 2) интеракции
- 3) суггестии
- 4) трансакции
- 5) экспектации
- 6) манипуляции

Тест № 6.

141. Невербальное средство общения кинесика - это:

- 1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 2) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- 4) ритмико-интонационные стороны речи;
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

142. Невербальное средство общения такесика — это:

- 1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
- 2) ритмико-интонационные стороны речи;
- 3) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- 5) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений.

143. Невербальное средство общения экстралингвистика - это:

- 1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 4) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 5) ритмико-интонационные стороны речи.

144. Невербальное средство общения просодика - это:

- 1) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 2) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 4) ритмико-интонационные стороны речи;
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

145. Невербальное средство общения проксемика - это:

- 1) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
- 3) ритмико-интонационные стороны речи;
- 4) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- 5) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

146. Укажите вербальные средства общения:

- 1) мимика;
- 2) речь;
- 3) взгляд;
- 4) поза;
- 5) жест.

147. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне

общения незнакомых людей?

- 1) эмпатия;
- 2) социальная стереотипизация;
- 3) рефлексия;
- 4) идентификация;
- 5) интерпретация.

Тест № 7.

148. Определите вид речевого барьера (уровень непонимания).

- Генацвале, где ты хранишь свои деньги?
- В банке.
- В каком банке?
- В трехлитровом...

- 1) фонетический
- 2) семантический
- 3) логический
- 4) стилистический

149. «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта». Возникновение какого речевого барьера здесь возможно?

- 1) фонетический
- 2) семантический
- 3) логический
- 4) стилистический

150. Определите уровень непонимания.

- У вас есть однотонное пальто?
- Нет, только на 40, 50 и 60 кг.

- 1) фонетический
- 2) семантический
- 3) логический
- 4) стилистический

151. Перед вами серия фраз, которые были сказаны служащими вашей организации при беседе с клиентами. Если вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее буквой «П», а если отрицательное – буквой «О».

1. Доброе утро. Это коммерческий банк «Русь». У телефона Никитин Алексей. Чем я могу помочь вам?
2. Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов.
3. Доброе утро, банк «Русь».
4. Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?
5. Спасибо за звонок. Звоните чаще.
6. Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.
7. Доброе утро, отдел снабжения.
8. Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?
9. Извините, что я заставил вас ждать. Чем я могу помочь вам?
10. Я понимаю вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность.

Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь вам?

152. Согласны ли вы, что основными стадиями переговорного процесса являются:

- а) подготовка к переговорам;
- б) процесс их ведения;
- в) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей;
- г) поддержание дружеских отношений с участниками переговорного процесса:

- 1) да;
- 2) нет.

153. Назовите три типа совместных решений участников переговоров:

- 1) компромиссное, или «серединное решение»;
- 2) нахождение принципиально нового решения и «снятие» тем самым основных прежних противоречий;
- 3) ассиметричное решение;
- 4) односторонние действия;
- 5) вынесение спорных вопросов за рамки данных переговоров.

154. В чем истоки конфронтационного подхода:

- 1) в уверенности, что целью переговоров является победа;
- 2) конфронтационном сознании;
- 3) реализации девиза «кто кого»;
- 4) азарте получить как можно больше при минимальных уступках.

155. При деловых переговорах одной из важнейших составляющих «образа партнера» наряду с надежностью является:

- 1) обаятельность;
- 2) компетентность;
- 3) нейтральность;
- 4) неконфликтность.

156. Выберите правильный ответ относительно данного утверждения:

«Содержательная сторона подготовки к переговорам включает: анализ проблемы и диагноз ситуации; формулирование общего подхода к переговорам, целей, задач и собственной позиции на их; определение возможных вариантов решения; подготовку предложений и их аргументацию; составление необходимых документов и материалов»:

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) ответ неполный.

157. Все ли перечисленные приемы относятся к тактическим:

- 1) уход;
- 2) выжидание;
- 3) «салями»;
- 4) выражение согласия;
- 5) выражение несогласия;
- 6) выдвижение требований в последнюю минуту;
- 7) пакетирование или увязки;
- 8) постепенное повышение сложности.

158. В каких случаях применяется тактика угроз и давления? Отметьте правильные ответы.

- 1) пропагандистских целях;

- 2) демонстрации собственной «принципиальной позиции»;
- 3) создании конструктивной атмосферы переговоров;
- 4) принуждении к уступкам.

159. Согласны ли вы с утверждением, что совместный с партнером анализ проблемы предполагает отказ от обсуждений позиций и переход к рассмотрению лежащих в их основе интересов?

- 1) да;
- 2) нет.

160. Назовите основные фазы деловой беседы:

- 1) подготовка к беседе;
- 2) структура деловой беседы;
- 3) начало беседы;
- 4) цели беседы;
- 5) передача информации;
- 6) аргументация;
- 7) нейтрализация замечаний;
- 8) принятие решений и завершение беседы.

161. Кто разработал основные подходы к подготовке и проведению деловой беседы?

- 1) Д. Фрэнсис;
- 2) Д. Корнелиус;
- 3) П. Мицич;
- 4) Л. Столяренко;
- 5) И. Ладанов.

Деловые игры и тренинги

«Детектив»

Студентам предлагается сыграть в детектив, причем каждый будет автором этого детектива. Преподаватель придумывает первую фразу, например:

«Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок», после чего слово передается одному из студентов, который должен будет продолжить сочинять этот детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу он должен точно повторить то, что сказал преподаватель. Следующий участник должен будет повторить то, что сказал предыдущий, а затем произнести свою фразу.

После того как упражнение будет выполнено, обсуждается:

- Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую?
- Почему?

Далее предлагается обсудить значимость техники повторения.

Отработка интонации. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

- Рад вас видеть!
- Спасибо за работу.
- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- Приятно было с вами поговорить.
- Спасибо за комплимент.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.
- Мне это очень нравится.

Перефразирование.

Цель: отработка умения передавать суть сказанного своими словами.

Преподаватель объединяет участников в команды. Каждая команда должна вспомнить какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора», «дорогу» – «в путь» и т.д. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано.

Обсуждение упражнения. Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно отражало суть первоначального текста?

«Пум-пум-пум».

Цель. Предоставить возможность убедиться в ценности открыты вопросов для понимания партнера.

Инструкция. Сыграем в игру «Пум-пум-пум». «Пум-пум-пум» – это какая-нибудь характеристика, которая у некоторых участников присутствует, а у некоторых – нет. Это обязательно будет «объективная» характеристика, настолько объективная, насколько вообще что-то может быть объективным.

Для того чтобы подтвердить наличие или отсутствие этой характеристики, вовсе необязательно хорошо знать друг друга.

Задавайте мне открытые вопросы. Я буду давать честные ответы. По моим ответам нужно будет догадаться, что это за «пум-пум-пум». Ваши вопросы могут быть, например, такими: почему ты загадала этот «пум-пум-пум»? Для чего он нужен? Каким образом он появляется у человека? И др. Нельзя задавать только один вопрос: что такое пум-пум-пум? Этот вопрос был бы самым информативным, конечно, но потренируемся задавать

открытые вопросы.

После окончания упражнения отвечаем на вопрос: каковы преимущества открытых вопросов?»

«Кто этот человек?»

Цель: отработка техники формулирования закрытых вопросов.

Инструкция. Сейчас я загадаю имя человека, которое всем известно. Это может быть кто-то из участников группы или другой человек, известный всем присутствующим, может быть, даже всемирно известный. Например, это может быть Достоевский или Аристотель... Нужно задавать открытые вопросы, чтобы понять, кто этот человек.

Обсуждению игры. Каковы преимущества и ограничения закрытых вопросов?

Групповая дискуссия «что мы говорим, когда не говорим»

Проблемы для обсуждения

1. Можно ли воздействовать без слов?
2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?
3. Что значит культура контакта?
4. Естественность и маскировка: «быть или казаться»?
5. Надо ли стараться быть «понятным»?
6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении?
7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?

Процедура: группа делится на подгруппы (5–6 человек) участников и подгруппу (3 человека) наблюдателей.

Наблюдатели стараются определить разные стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого.

Анализ и выводы: анализируются стили поведения в дискуссии, пристройки, ролевые позиции по Э. Берну. Перечисляются факторы, затрудняющие и развивающие общение, характеризуются признаки «плохого» и «хорошего» слушания.

Рассмотрите фотографии.

Что вы можете рассказать об эмоциональном состоянии людей, изображенных на картинках, по невербальным коммуникативным средствам? Используйте термины данного занятия (например, «поза агрессивности», «открытый жест» и др.).

Функции общения:

1. Эмоциональный обмен

2. Побуждение

3. Информирование



«Автобус».

Цель упражнения: отработка гибкости невербального поведения

Участники разбиваются по парам.

Инструкция: «Сейчас каждый из вас – пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются».

После невербального проигрывания участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга.

«Побег из тюрьмы».

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу.

Ведущий предлагает задание:

«Первая шеренга будет играть преступников, вторая – их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег.

Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 мин) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного

«преступника»»).

После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. Студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру.

Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда).

Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе.

Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий.

«Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения.

После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы.

После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора».

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии.

4. Подведение преподавателем итогов игры.

«Я за тебя отвечаю».

Цель: получение опыта различения образа другого человека, изучение искажений взаимовосприятия.

Задача: осознание, насколько важно настроиться на понимание другого человека, а также само желание понять другого.

Описание. Вызывается доброволец, он выбирает из группы того человека, с кем, по его мнению, возникло у него наибольшее взаимопонимание. Эти двое садятся рядом и договариваются, кто за кого сейчас будет отвечать. Игра состоит в том, что на вопросы группы, заданные одному человеку, отвечает другой, стремясь угадать, как бы на его вопросы отвечал его напарник.

Напарник же молчит и слушает, отмечая мысленно, где отвечающий за него игрок попал в точку, а где ошибся. Вопросы можно задавать любые, связанные с чем угодно и на любую тему. Вводятся ограничения: либо временные, либо на количество задаваемых вопросов. Пара по желанию меняется ролями.

Игра проходит с двумя-тремя парами участников

Ролевая игра «Испорченный телефон».

Цель: тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.

Инструкция. Выбрать из аудитории 5 человек и дать им роли «заместителей» –

замов. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:

- а) внимательно слушать каждого зама;
- б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации (замена слов; пропуск информации; неточность в передаче смысла; домыслы и фантазии и пр.);
- в) определить, кто из замов допустил ошибки.

Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжают в командировку».

Пятый член команды, войдя в аудиторию, должен не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами команды;
- построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать «слова утешения» в связи с тем, что он оказался последним;
- последний член команды, т.е. пятый, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам как следует освоил инструкцию. Для этого можно использовать следующие приемы:

- повторение;
 - расчленение на фрагменты;
 - приведение примеров, (например Иванов – Ванов и пр.);
 - акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека (сначала пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, т.е. пятый зам);
- с помощью вопросов проверить достоверность информации.

Первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию. Какими-либо записями пользоваться не разрешается. Слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера.

После действий пятого зама проводится тщательный анализ игры, знакомят с текстом играющих и подводятся итоги игры. Выделяются те, кто старался работать как можно лучше. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

Ролевая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы

Цель: отработать:

- 1) умение вступать в контакт;
- 2) умение задавать вопросы;
- 3) умение вести «малый разговор»;
- 4) умение стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений и т.п.

Инструкция: группа делится на команды по 3–4 человека. Каждой команде предлагает разработать стратегию и продумать ход деловой беседы по определенной теме.

Темы указаны на обратной стороне листов.

Преподаватель предлагает выбрать представителей от каждой группы. Можно дать задание двум командам подготовиться к проведению делового разговора на одну и ту же тему.

Каждая команда докладывает о выполнении задания (два студента из каждой группы проигрывают ситуацию).

Другая команда может предложить другой вариант начала разговора или дополнить аргументацию.

Полезно сравнить два варианта подготовки разговора на одну тему.

По окончании деловой игры проводится анализ эффективности межличностных коммуникаций, определяется команда-победитель.

Деловая игра «Трудоустройство»

Студенты делятся на группы по два человека. Один из них будет исполнять роль работодателя, другой – потенциального работника.

Во время подготовки деловой беседы на заданную тему студенты должны составить сценарий и по мере необходимости пользоваться им.

Главная цель работодателя – как можно больше выяснить о своем потенциальном работнике (о его привычках, хобби, семейном положении, стремлениях и т.д.), а тот, кто устраивается на работу, должен в ходе беседы получить ответы на все интересующие его вопросы.

Вся остальная аудитория (студенты и преподаватель) должна оценить игру: насколько соблюдались этапы проведения беседы, правильность речи, соблюдения норм делового этикета.

Деловая игра «Прощальный разговор при увольнении»

В данном случае ситуация складывается следующим образом: работник, который пользуется авторитетом и уважением в коллективе по каким-либо причинам собирается уходить с места работы.

Главная цель руководителя – выяснить причину увольнения и, используя различные «уловки» убеждения, постараться переубедить своего ценного работника.

Вся остальная аудитория (студенты и преподаватель) должна оценить игру.

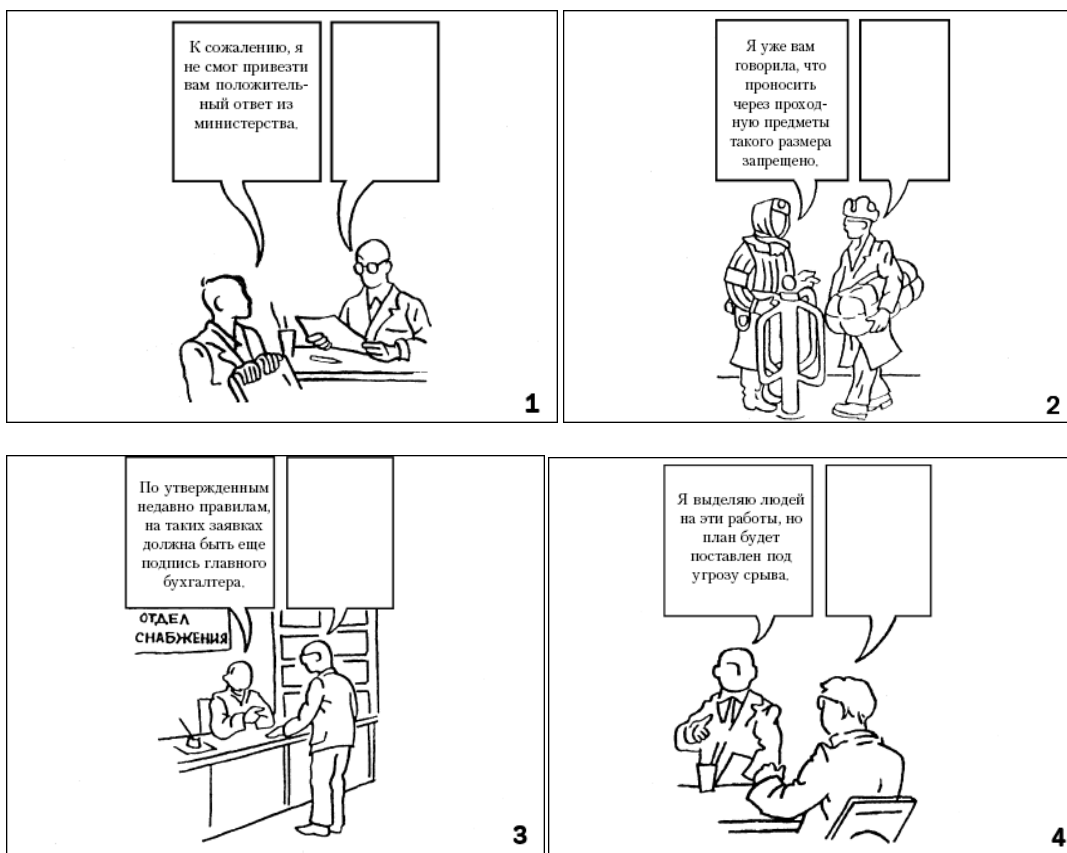
Насколько соблюдались этапы проведения беседы, правильность речи, соблюдения норм делового этикета.

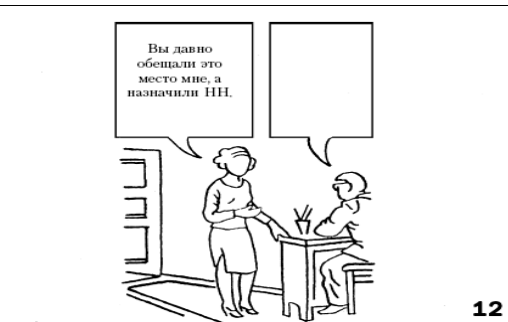
Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»

Цель занятия. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях.

Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека ^[3]. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека.

Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.







«Начальник и машинистка».

5–7 участников – выходят за дверь и затем по одному входят, и каждый участник вначале играет роль начальника в следующей ситуации: принося очередную работу для перепечатывания Мшенистке, ты должен ей сказать, что качество ее работы тебя не удовлетворяет, так как последнее время она стала делать слишком много ошибок и опечаток. Затем каждый участник выполняет роль машинистки в сцене разговора со следующим начальником.

Роль машинистки варьируется:

- она усталая и болезненная;
- капризная и молодая дама;
- одинокая и замкнутая женщина;
- очень интеллигентная пожилая дама;
- боевая и языкастая женщина.

Проводится анализ «позиций» взаимодействия, соблюдения рекомендаций поведения в конфликтных ситуациях, исходов общения, будущих результатов работы подчиненной (по оценке ее стремления улучшить результаты работы).

Деловая игра «Прием на работу. Собеседование»

Развитие коммуникативных навыков, приобретение навыков решения проблем в условиях, максимально приближенных к реальной ситуации, выработки стратегии собственных действий.

Организация деловой игры включает в себя ряд аспектов:

- 1) подготовка игры;
- 2) формирование игровой группы;
- 3) руководство игрой, контроль за ее процессом;
- 4) подведение итогов и оценка результатов.

Подготовка к деловой игре включает групповую и самостоятельную работу студентов.

1. Подготовка игры.

На занятии, предшествующем данной деловой игре, студентам объясняются цель и задачи игры, рекомендуется литература, необходимая для самостоятельной подготовки студентов к игре. Студенты делятся на команды по 5–6 человек. В каждой группе выбирается старший, который распределяет функциональные роли каждого члена своей команды: директор фирмы, менеджер по персоналу, руководитель функционального подразделения и т.д.

Каждой команде необходимо подготовить «пакет документов» для проведения

предстоящего оценочного собеседования. Данный «пакет» является домашней заготовкой и включает в себя материал проделанных ранее практических работ.

В «пакет документов» входит:

- краткое описание фирмы (название, вид деятельности, организационно-правовая форма, организационная структура, список «сотрудников» с указанием должностей, заявленная вакансия, стиль проведения собеседования);

- объявление о вакансии;

- портрет кандидата;

- бланк оценки кандидата;

- перечень вопросов к кандидату (для каждого этапа собеседования);

- карточки для каждого сотрудника с указанием его имени и должности (бейджик);

- задания (для собеседования-«испытания»);

2. Формирование игровой группы.

Деятельность по формированию игровой группы предполагает оценку индивидуальных качеств обучаемых, степени их подготовленности к деловой игре, их игровой мотивации. Цель игры должна соответствовать потребностям ее участников. Эффективность игры может быть резко снижена из-за участия в ней студентов, не владеющих в достаточной степени теоретическими знаниями. Таким студентам целесообразно предложить участвовать в игре в качестве соискателя на вакантную должность. В этом случае домашней заготовкой будет служить составление резюме. Таким образом, будет применен дифференцированный подход, предотвращающий снижение мотивации и формальное участие данной категории игроков.

3. Ход игры.

Вводная часть. Преподаватель после приветствия объявляет тему и цель занятия, проводит жеребьевку с целью установить очередность выступления команд. Первая команда готовится к выступлению в течение 5–10 мин. Остальные студенты становятся зрителями-судьями. Им объясняются критерии выставления оценки. Время проведения вводной части – 15 мин.

Основная часть. Руководитель фирмы проводит презентацию своей организации (домашняя заготовка), представляет сотрудников, заявляет вакансию, стиль проведения собеседования. Соискателем на вакантную должность может стать любой студент из числа зрителей. При прохождении собеседования кандидат представляет свое резюме, составленное ранее на практической работе. Зрители наблюдают за проведением собеседования согласно этапам.

По окончании выступления преподаватель благодарит участников собеседования.

Критические замечания со стороны зрителей во время выступления не допускаются. Далее согласно жеребьевке выступают другие команды. В случае если кандидат по какой-либо причине не соответствует требованиям вакансии, то возможно проведение еще одного собеседования. Выступление кандидата также оценивается. Время одного выступления – 15 мин.

Заключительная часть. Преподаватель благодарит всех за участие, предоставляет возможность желающим высказать свое мнение о ходе игры. Далее слово предоставляется участникам каждой команды для самооценки проделанной работы. Последним подводит итог деловой игры преподаватель.

Проводится обработка выставленных студентами оценок, выводится средний балл по каждому, объявляются оценки в том случае, если оценка преподавателя отличается от оценки, выставленной студентами, то в журнал выставляются обе оценки.

4. Подведение итогов деловой игры.

Подведение итогов и оценка результатов являются заключительным и чрезвычайно важным для реализации целей моментом. В процессе оценки следует руководствоваться заранее установленными критериями. Грамотное подведение итогов должно помочь участникам игры адекватно оценить свои сильные и слабые стороны, утвердиться в собственном мнении, сделать соответствующие выводы относительно дальнейшего закрепления изученных образцов поведения и их внедрения в повседневную деятельность. При подведении итогов игры необходимо ранжировать ее участников в зависимости от достижений, анализировать и объяснять причины успеха или неуспеха. Важно, что в оценке каждого участника игры участвует вся группа. Итогом оценки является среднее значение выставленных в соответствии с критериями баллов. Подведение итогов есть результат совместной работы преподавателя и студентов.

Критериями оценки служат следующие параметры:

- степень подготовленности к игре;
- актуальность подготовленных и задаваемых вопросов;
- соответствие стратегии поведения представленному стилю собеседования;
- культура речи;
- степень активности в работе коллектива фирмы;
- проявление коммуникативных навыков.

Общее время проведения деловой игры составляет 2 академических часа в аудитории и 2–3 часа самостоятельной подготовки студентов.

Упражнения для тренинга

1. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

2. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу Вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

3. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

4. Составьте план телефонного разговора с деловым партнером о согласовании места и времени проведения коммерческой сделки.

5. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний).

1. «Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности».
2. «Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема».
3. «Образ чиновника в художественной литературе, публицистике, отечественном кинематографе: к вопросу об изменении негативных стереотипов в общественном сознании».
4. «Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения».
5. «Барьеры восприятия и понимания: эстетический барьер, социальный барьер, барьер отрицательных эмоций».
6. «Барьер состояния здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника».
7. «Типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми можно

встретиться в своей профессиональной деятельности».

8. «Связи между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (на конкретных примерах)».

9. «Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению».

10. «Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер».

11. «Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость».

12. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору, его структура.

13. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – вы.

14. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – ваш собеседник.

15. Что и как не следует говорить по служебному телефону? Речевые формулы вежливого завершения затянувшегося телефонного разговора.

16. «Современные правила оформления деловых документов. Виды документов, их структура и языковые особенности».

17. «Деловая переписка: этические нормы».

18. «Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише».

19. «Деловая переписка по Интернету».

20. «Конфликтные ситуации в деловом общении».

21. «Стратегии поведения в конфликтной ситуации».

22. «Критика как способ управления конфликтом».

23. «Корпоративная этика».

24. Виды конфликтов и причины их возникновения.

25. Стадии и структура конфликта

26. Стратегия поведения в конфликтной ситуации

27. Разрешение конфликта и управление им. Конструктивная критика.

Перечень ситуационных задач (для оценки умений)

1. Проанализируйте представленные ниже отрывки, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит

ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (*Л. Н. Толстой* «Крейцерова соната»).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (*Н. В. Гоголь* «Невский проспект»).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние, под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней – за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (*А. С. Пушкин* «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (латинское крылатое выражение).

2. Подберите синонимы к слову «сказал».

3. Выразите мысль без канцеляризм: «Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления».

4. «Переведите» научнообразные фразы.

Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.

Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

5. Определите тип приведенных ниже писем (извещение, подтверждение, напоминание, просьба, ответ, сопроводительное письмо). Ответ обоснуйте.

1. На Ваш запрос сообщаем, что все компоненты автобусных воздушных кондиционеров и транспортных морозильных устройств имеют подтверждение стандарту ISO 9001.

2. С сожалением сообщаем, что кадровая ситуация в нашем университете не позволяет положительно откликнуться на Ваше предложение о работе у нас.

3. Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 01-05.326 от 15.03.2014 г.

4. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.03.2014 г. Вы

должны завершить разработку проекта до 16.11.2014 г. Просим Вас сообщить состояние работы.

5. Высылаем запрошенные Вами сертификаты качества поставленных ранее кондиционеров. Получение просим подтвердить.

II. Составьте, соблюдая все правила оформления реквизитов документа:

а) письмо-извещение с выражением готовности к сотрудничеству в организации выставки-ярмарки;

б) письмо-извинение (ситуация и повод – на ваше усмотрение).

III. Составьте деловое письмо приносящее «Чудодейственный» результат (Д. Карнеги).

IV. Составьте текст информационного письма, которое вы можете разослать потенциальным участникам бизнес-презентации (*тема презентации по выбору студента*).

6. Публичные выступления на заданные темы.

1. На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени теряется из-за простоев оборудования. Многие опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Неудивительно, что на предприятии большой процент брака. Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.

2. Ваша компания уже несколько лет довольно успешно работает, но имидж ее еще не сформирован. Вы выступаете на совете директоров с программой социальной политики компании и создания условий для более дружелюбного отношения населения к вашей компании.

3. На вашем предприятии расширили производство. В настоящее время предприятие выпускает больше продукции, чем поступило заявок от дистрибьюторов. Склады предприятия забиты. Вы выступаете с предложением по реализации скопившейся продукции и недопущению подобной ситуации впредь.

4. К декану факультета пришли студенты, выражающие недовольство сбоем в расписании и неудовлетворительным (по их мнению) преподаванием ряда предметов. Их требование: по одному из профилирующих предметов, который из-за болезни преподавателя дается ускоренным темпом, заменить экзамен на зачет. Ваше выступление в качестве декана перед студенческой аудиторией, объясняющее положение дел и необходимость проведения экзамена. Ваши предложения по помощи студентам в

освоении злополучного предмета.

5. У вас на предприятии проходит модернизация производственной линии. Квалифицированным рабочим требуется переподготовка. В среде рабочих растет глухое сопротивление. Ваше выступление перед рабочими по поводу модернизации производства и снижения их чувства неопределенности и недовольства.

6. У здания администрации проходит митинг против повышения тарифов на ЖКХ. Ваше выступление перед митингующими об обоснованности повышения тарифов.

7. Вы – менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор – руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на, то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до вас... Ваши действия?

8. В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего специалиста должна быть выполнена в срок. Вы решили провести совещание, чтобы принять решение. Как вы поступите?

Перечень типов практических заданий (для оценки навыков)

Типовое практическое задание. В соответствии с управленческой ситуацией определите тактику ведения переговоров, возможные ошибки и пути их исправления.

Управленческие ситуации

Ситуация 1. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. Вы ведете переговоры, ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Ситуация 3. На переговорах между вами и вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4.

А – начальник исследовательской лаборатории,

В – менеджер фирмы, ответственный за все научно-исследовательские работы.

Вместе учились в колледже, работают в фирме 6 лет. Одна из недавно работающих подчиненных А, произвела на него впечатление своей работой, заняв по итогам года 3

место из 11 возможных. По условиям договора фирмы с подчиненной ей полагается 5% повышение зарплаты, однако были случаи повышения на 10% и более.

Позиция В: увеличить зарплату до 8%, не более. Руководство компании стремится экономить фонд зарплаты, но также, и заинтересовано в сохранении в коллективе хороших работников. Задача – сэкономить средства насколько возможно.

Ситуация 5. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают вам о периодически возникающих затруднениях. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 6. За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта социально-культурного назначения из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования. Вы – руководитель департамента. Как вы проведете переговоры с председательствующими на заседании?

Ситуация 7. Разговор с организатором курсов по вождению автомобиля, на которых вы хотели бы заниматься, несмотря на то что прошло две недели после начала занятий.

Ситуация 8. Разговор с ректором института с просьбой разрешить вам перейти на другой факультет.

Ситуация 9. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Устный опрос	Беседа преподавателя с обучающимся по вопросам изучаемой темы, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. по различным вопросам.
Индивидуальное творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Индивидуальные творческие задания выдаются и выполняются на практических занятиях, после изучения предлагаемой темы. Цель таких заданий - закрепить теоретические знания и привить нестандартные подходы к решению поставленных задач в рамках учебного процесса. Выполнение таких заданий носит ярко выраженный практико-ориентированный характер.
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения дискуссии, доводит до обучающихся тему, задания и вопросы для проведения дискуссии.
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Тестирование	Тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте время выполнения.
Деловая игра	Деловые игры в профессиональном обучении воспроизводят действия участников, стремящихся найти оптимальные пути решения производственных, социально-экономических педагогических, управленческих и других проблем. Началу деловой игры предшествует изложение проблемной ситуации, формирование цели и задач игры, организация команд и определение их заданий, уточнение

	<p>роли каждого из участников. Взаимодействие участников игры определяется правилами, отражающими фактическое положение дел в соответствующей области деятельности. Подведение итогов и анализ оптимальных решений завершают деловую игру. С помощью деловой игры можно определить: наличие тактического и (или) стратегического мышления; способность анализировать собственные возможности и выстраивать соответствующую линию поведения; способность анализировать возможности и мотивы других людей и влиять на их поведение.</p> <p>Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию, доводит до обучающихся: тему деловой игры и требования, предъявляемые к их проведению.</p>
Тренинг	<p>Метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. <i>Социально-психологический тренинг</i> (СПТ) направлен на смену социальных установок и развитие умений и опыта в области межличностного общения. Основная цель социально-психологического тренинга — повышение компетентности в общении, формированием умений, навыков, развитием установок, определяющих поведение в общении, перцептивных способностей, коррекцией и развитием системы отношений личности, действия человек, его вербальные и невербальные проявления.</p> <p>Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию, доводит до обучающихся: тему тренинга и требования, предъявляемые к их проведению.</p>
Метод case-study	<p>Отличительной особенностью метода case-study является создание проблемной ситуации на основе фактов из реальной жизни. Развивает следующие навыки:</p> <p><i>Аналитические</i> – умение отличать данные от информации, классифицировать, выделять существенную и несущественную информацию, анализировать, представлять и добывать ее, находить пропуски информации и уметь восстанавливать их. Мыслить ясно и логично.</p> <p><i>Практические</i> – пониженный по сравнению с реальной ситуацией уровень сложности проблемы, представленной в кейсе, способствует формированию на практике навыков использования различных методов и принципов.</p> <p><i>Коммуникативные</i> – умение вести дискуссию, убеждать окружающих, использовать наглядный материал, кооперироваться в группы, защищать собственную точку зрения, составлять краткий, но убедительный отчет.</p> <p><i>Социальные</i> – оценка поведения людей, умение слушать, поддерживать в дискуссии или аргументировать противоположное мнение и т.п.</p> <p><i>Самоанализ</i> – несогласие в дискуссии способствует осознанию и анализу мнения других и своего собственного.</p> <p>Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию, доводит до обучающихся: тему кейс-задание и требования, предъявляемые к их проведению.</p>
Реферат	<p>Это самостоятельная научно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё. Содержание</p>

реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер.

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала и структуры дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых задач, умение выполнять предусмотренные программой задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания при решении задач, обосновывать свои действия.

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет. Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и решения типовых задач и заданий.