



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО КАЗАНСКИЙ ГАУ)

Институт экономики
Кафедра – управление сельскохозяйственным производством

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-
воспитательной работе и
кадровой политике, доцент
В. Дмитриев



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Деловые отношения и нетворкинг»
(Оценочные средства и методические материалы)

приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки
Государственная и муниципальная служба

Форма обучения
очная, очно-заочная

Казань – 2023

Составитель:

Доцент, к.филос.н.

Должность, ученая степень, ученое звание


Подпись

Абдуллина Татьяна Сергеевна

Ф.И.О.

Оценочные средства обсуждены и одобрены на заседании кафедры
управление сельскохозяйственным производством «25» апреля 2023 года (протокол № 10)

Заведующий кафедрой:

Доцент, к.филол.п.

Должность, ученая степень, ученое звание


Подпись

Куракова Чулпан Маликовна

Ф.И.О.

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии института экономики «5»
мая 2023 года (протокол № 12)

Председатель методической комиссии:

к.э.н., доцент

Должность, ученая степень, ученое звание

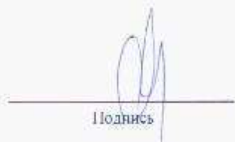

Подпись

Авхадиев Фаяз Нурисламович

Ф.И.О.

Согласовано:

Директор


Подпись

Низамутдинов Марат Мингалиевич

Ф.И.О.

Протокол ученого совета института № 12 от «10» мая 2023 года

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба», обучающийся по дисциплине «Деловые отношения и нетворкинг» должен овладеть следующими результатами:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2	УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	Знать: конкретные задачи проекта; требования профессиональной этики и готовностью поступать в соответствии с этими требованиями; основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; Уметь: решать конкретные задачи проекта Владеть: способностью решать конкретные задачи проекта качественно
УК-2	УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.	Знать: - - приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи; Уметь: создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; Владеть: - навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде.
УК-3	УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч.	Знать: методы межличностных и групповых коммуникаций; Уметь: отбирать и анализировать данные о социальных процессах в сфере

	участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.	управления; представлять результаты исследовательской и аналитической работы Владеть: технологиями межличностных и групповых коммуникаций в деловом взаимодействии с заинтересованными участниками командной деятельности
УК-4	УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Знать: основные аспекты коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; техники полемического мастерства; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики Уметь: применять на практике полученные теоретические знания; грамотно анализировать собственную речевую культуру в соответствии с нормативными и этическими требованиями Владеть: способностью соотносить языковые средства с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка
ОПК-7	ОПК-7.1 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать: способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов Уметь: корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику; - анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи; - ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности

		Владеть: - умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание навыками логически правильного формулирования письменной и устной речи, логическими приемами построения аргументационного диалога; навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы
ОПК-7	ОПК-7.2 Способность организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	Знать: особенности техники и тактики ведения внешнеторговых переговоров Уметь: строить свою стратегию и практику переговорного процесса, исходя из особенностей национальных стилей деловых партнеров Владеть: навыками организации и техники проведения деловой беседы, Переговоров.

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2.1 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций (интегрированная оценка уровня сформированности компетенций)

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценка уровня сформированности			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.	Знать: конкретные задачи проекта; требования профессиональной этики и готовностью поступать в соответствии с этими требованиями; основные теории мотивации, лидерства и	не знает конкретные задачи проекта; требования профессиональной этики и готовностью поступать в соответствии с этими требованиями; основные теории мотивации,	частично знает конкретные задачи проекта; требования профессиональной этики и готовностью поступать в соответствии с этими требованиями; основные теории мотивации, лидерства и	знает конкретные задачи проекта; требования профессиональной этики и готовностью поступать в соответствии с этими требованиями	знает и применяет конкретные задачи проекта; требования профессиональной этики и готовностью поступать в соответствии с этими требованиями; основные

	власти для решения управленческих задач;	лидерства и власти для решения управленческих задач;	власти для решения управленческих задач;	ми; основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;	теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;
	Уметь: решать конкретные задачи проекта	не умеет решать конкретные задачи проекта	частично умеет решать конкретные задачи проекта	умеет решать конкретные задачи проекта	умеет и применяет решать конкретные задачи проекта
	Владеть: способностью решать конкретные задачи проекта качественно	не владеет способностью решать конкретные задачи проекта качественно	частично владеет способностью решать конкретные задачи проекта качественно	владеет способностью решать конкретные задачи проекта качественно	владеет и применяет способности решать конкретные задачи проекта качественно
УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.	Знать: - приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи;	Не знает - приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи;	частично знает - приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи;	знает - приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи;	знает и применяет - приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи;
	Уметь: создавать различные типы текстов устной, письменной,	Не умеет создавать различные типы текстов устной,	Частично умеет создавать различные типы текстов устной, письменной,	Умеет создавать различные типы текстов	Умеет применять создавать различные типы текстов

	виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;	письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;	виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;	устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;	устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
	Владеть: навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде..	Не владеет навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде..	Частично владеет навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде..	Владеет навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде..	Владеет и применяет навыки представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде..
УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	Знать: методы межличностных и групповых коммуникаций;	Не знает методы межличностных и групповых коммуникаций;	Частично знает методы межличностных и групповых коммуникаций;	Знает методы межличностных и групповых коммуникаций;	Знает и применяет методы межличностных и групповых коммуникаций;
	Уметь: отбирать и анализировать данные о социальных процессах в сфере управления; представлять результаты исследовательской и аналитической работы	Не умеет: отбирать и анализировать данные о социальных процессах в сфере управления; представлять результаты исследовательской и аналитической работы	Частично умеет отбирать и анализировать данные о социальных процессах в сфере управления; представлять результаты исследовательской и аналитической работы	Умеет отбирать и анализировать данные о социальных процессах в сфере управления; представлять результаты исследовательской и аналитической работы	Умеет и применяет отбирать и анализировать данные о социальных процессах в сфере управления; представлять результаты исследовательской и аналитической работы

	Владеть: технологиями межличностных и групповых коммуникаций в деловом взаимодействии с заинтересованными участниками командной деятельности	Не владеет технологиями и межличностных и групповых коммуникаций в деловом взаимодействии с заинтересованными участниками командной деятельности	Частично владеет технологиями межличностных и групповых коммуникаций в деловом взаимодействии с заинтересованными участниками командной деятельности	Владеет технологиями межличностных и групповых коммуникаций в деловом взаимодействии с заинтересованными участниками командной деятельности	Владеет и применяет технологии межличностных и групповых коммуникаций в деловом взаимодействии с заинтересованными участниками командной деятельности
УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Знать: основные аспекты коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; техники полемического мастерства; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики	Не знает основные аспекты коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; техники полемического мастерства; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики	частично знает основные аспекты коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; техники полемического мастерства; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики	знает основные аспекты коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; техники полемического мастерства; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики	знает и применяет основные аспекты коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; техники полемического мастерства; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики

	Уметь: применять на практике полученные теоретические знания; грамотно анализировать собственную речевую культуру в соответствии с нормативными и этическими требованиями	Не умеет применять на практике полученные теоретические знания; грамотно анализировать собственную речевую культуру в соответствии с нормативными и этическими требованиями и сетей	Частично умеет применять на практике полученные теоретические знания; грамотно анализировать собственную речевую культуру в соответствии с нормативными и этическими требованиями	Умеет применять на практике полученные теоретические знания; грамотно анализировать собственную речевую культуру в соответствии с нормативными и этическими требованиями	Умеет и применяет на практике полученные теоретические знания; грамотно анализировать собственную речевую культуру в соответствии с нормативными и этическими требованиями
	Владеть: способностью соотносить языковые средства с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка	Не владеет способностью соотносить языковые средства с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка	Частично владеет способностью соотносить языковые средства с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка	Владеет способностью соотносить языковые средства с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка	Владеет и применяет способности соотносить языковые средства с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка
ОПК-7.1	Знать:	Не знает способы	Частично знает способы	Знает способы	Знает и применяет

Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов
	<p>Уметь корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику;</p> <p>- анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи;</p> <p>- ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности</p>	<p>Не умеет корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику;</p> <p>- анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи;</p> <p>- ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности</p>	<p>Частично умеет корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику;</p> <p>- анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи;</p> <p>- ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности</p>	<p>Умеет корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику;</p> <p>- анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи;</p> <p>- ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности</p>	<p>Умеет и применяет корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику;</p> <p>- анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи;</p> <p>- ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности</p>
	<p>Владеть умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая</p>	<p>Не владеет умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая</p>	<p>Частично владеет умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая</p>	<p>Владеет умением общаться четко, сжато, убедительно</p>	<p>Владеет и применяет умением общаться четко, сжато, убедительно;</p>

	подходящие для аудитории стиль и содержание навыками логически правильного формулирования письменной и устной речи, логическими приемами построения аргументационного диалога; навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы	подходящие для аудитории стиль и содержание навыками логически правильного формулирования письменной и устной речи, логическими приемами построения аргументационного диалога; навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы	подходящие для аудитории стиль и содержание навыками логически правильного формулирования письменной и устной речи, логическими приемами построения аргументационного диалога; навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы	о; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание навыками логически правильного формулирования письменной и устной речи, логическим и приемами построения аргументационного диалога; навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы	выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание навыками логически правильного формулирования письменной и устной речи, логическими приемами построения аргументационного диалога; навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы
ОПК-7.2 Способность организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	Знать особенности техники и тактики ведения внешнеторговых переговоров	Не знает особенности техники и тактики ведения внешнеторговых переговоров	Частично знает особенности техники и тактики ведения внешнеторговых переговоров	Знает особенности техники и тактики ведения внешнеторговых переговоров	Знает и применяет особенности техники и тактики ведения внешнеторговых переговоров
	Уметь строить свою стратегию и практику переговорного процесса, исходя из особенностей национальных	Не умеет строить свою стратегию и практику переговорного процесса, исходя из особенностей национальных	Частично умеет строить свою стратегию и практику переговорного процесса, исходя из особенностей национальных	Умеет строить свою стратегию и практику переговорного процесса,	Умеет и применяет строить свою стратегию и практику переговорного процесса, исходя из особенностей

	стилей деловых партнеров	стилей деловых партнеров	стилей деловых партнеров	исходя из особенностей национальных стилей деловых партнеров	национальных стилей деловых партнеров
	Владеть навыками организации и техники проведения деловой беседы, Переговоров	Не владеет навыками организации и техники проведения деловой беседы, Переговоров	Частично владеет навыками организации и техники проведения деловой беседы, Переговоров	Владеет навыками организации и техники проведения деловой беседы, Переговоров	Владеет и применяет навыки организации и техники проведения деловой беседы, Переговоров

Описание шкалы оценивания

1. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине (практике), допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

2. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине (практике) в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

3. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

4. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

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

Таблица 3.1 – Типовые контрольные задания соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

Индикатор достижения компетенции	№№ заданий (вопросов, билетов, тестов и пр.) для оценки результатов обучения по соотнесенному индикатору достижения компетенции
УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.	1-5
УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	6-12
УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	
УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	13-19
ОПК-7.1 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	20-26,31-33
ОПК-7.2 Способность организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	27-30

Вопросы для изучения

1. Значения термина "коммуникация".
2. Формы коммуникативной деятельности, осуществляемой в обществе.
3. Концепции общения и его структурные компоненты.
4. Цели и функции коммуникаций.
5. Классификация коммуникаций
6. Язык телодвижений.
7. Параметры речи.
8. Коммуникационный процесс.
9. Назовите четыре базовых элемента коммуникационного процесса.
10. Информация в коммуникационном процессе.

11. Вопросы в коммуникационном процессе
12. Понятие и функции речи
13. Вербальная коммуникация.
14. Виды речи.
15. Принципы и правила построения грамотной речи.
16. Коммуникационные эффекты, имеющие место в речевых контактах с партнером.
17. Невербальная коммуникация.
18. Подсистемы невербальной коммуникации.
19. Факторы, которые влияют на характер невербальной коммуникации и ее элементы.
20. Группы жестов.
21. Понятие и функции деловой беседы.
22. Структура деловой беседы.
23. Основные принципы успешного ведения деловой беседы.
24. Способы начать деловую беседу.
25. Основные группы вопросов для собеседников в деловой беседе.
26. Виды замечаний для собеседника.
27. Что такое аттракция.
28. Психологические приемы формирования аттракции.
29. Роль комплимента в деловых отношениях.
30. Нетворкинг
31. Формы деловых коммуникаций
32. Деловые совещания
33. Деловые переговоры
34. Доступ к информации — это?
35. Просьба гражданина о восстановлении нарушенных прав или защиты прав других лиц — это
36. Клиентизм — Это?
37. Использование должностным лицом своих полномочий в целях личной выгоды, противоречащее законодательству и моральным установкам, а также подкуп должностных лиц — это?
38. Передача отдельных функций для исполнения неопределенному кругу лиц на основании публичной оферты, не подразумевающей заключение трудового договора -называется как?
39. Краудфандинг (от англ. crowd — толпа, funding — финансирование) — это?
40. Лидер мнений (англ. newsmaker) —
41. Разновидность работы с обращениями, осуществляемая в форме непосредственного общения заявителя и должностного лица -
42. Лоббирование (англ. lobby — кулуары) — это
43. Лозунг —это?
44. Какие науки изучают информацию?
45. Что такое информационный код?
46. В чем заключается процесс кодировки-раскодировки информации?
47. Опишите последовательность вопросов в «Цепочке Лассуэла»
48. Каковы функции языка в общении?
49. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
50. Чем отличается научный стиль речи?
51. Чем отличается публицистический стиль речи?
52. Чем отличается разговорная речь?
53. Вспомните типы приема и передачи информации.
54. Каковы функции языка в общении?
55. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
56. Чем отличается научный стиль речи?
57. Чем отличается публицистический стиль речи?

58. Чем отличается разговорная речь?
59. Вспомните типы приема и передачи информации.
60. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
61. Что дает людям умение слушать?
62. Каковы трудности эффективного слушания?
63. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
64. Перечислите «вредные привычки» слушания.
65. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
66. Каковы внешние помехи слушания?
67. В чем особенности направленного, критического слушания?
68. Какова специфика эмпатического слушания?
69. В чем особенность нерелективного слушания?
70. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
71. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?
72. Какие значения имеет термин «критика»?
73. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
74. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
75. Вспомните характеристики позитивной критики.
76. Какова цель щадящей критики?
77. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
78. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
79. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?
80. Каковы психологические издержки критики?
81. Как вести себя, если критикуют вас?
82. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
83. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
84. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
85. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
86. Цели деловой коммуникации
87. Практические средства достижения целей коммуникации
88. Коммуникативные компетенции – это
89. Эффективные установки в отношении коммуникации.
90. Клинической характерология-основа.
91. Академический подход к коммуникации.
92. Практико-ориентированный подход к коммуникации.
93. Базовый алгоритм успешной коммуникации.
94. Важность контакта (раппорта) для достижения задач коммуникации.
95. Ориентация руководителя на задачу -это.
96. Виды и инструменты подстройки (установления контакта).
97. Ориентация руководителя на общение -это.
98. Как получать деловую информацию
99. Основная задача коммуникации- это
100. Опишите навыки расспрашивания. Ключевые вопросы собеседнику.
101. Модель точности информации в бизнесе.
102. Повышение качества получаемой информации.
103. Манипуляции, основанные на неконкретности информации.
104. Слухи – это ?
105. Как можно использовать слухи?
106. Противодействие манипуляциям.
107. Вербальный канал коммуникации.
108. Паравербальный канал коммуникации

109. Невербальный канал коммуникации.
110. Управление невербальным сообщением.
111. Особенности коммуникации с группой.
112. Основы ораторского мастерства.
113. Ценностно-ориентированная коммуникация.
114. Понятие о ценностях.
115. Связь ценностей, мотивов и интересов.
116. Отличия мотива от позиции.
117. Конструктивный отказ.
118. Основы конфликтологии, обзор технологии медиации.
119. Коммуникативные технологии: это
120. Проведение совещаний – особенности
121. Коммуникация продажи
122. Переговоры как технология
123. Модерация -это
124. Фасилитация- это
125. PR – дайте определение
126. Нетворкинг -дайте определение
127. Роли участников деловых коммуникаций
128. Основные коммуникационные роли руководителя
129. Модели деловых партнеров
130. Имидж организации
131. Понятие авторитета –
132. Эксперт – это
133. Образы организаций по Моргану
134. Психологические типы организаций
135. Сущность конфликта
136. структура конфликта
137. Стороны конфликта-
138. Предмет конфликта –
139. Мотивы конфликта
140. Позиции конфликтующих сторон
141. Инцидент-это
142. Цель конфликта
143. Стратегия поведения по Томасу-Киллману в конфликтной ситуации
144. Актуализаторы по Шострому-
145. Эмоциональный интеллект -это
146. Навык отсрочить эмоцию –
147. Разрешение конфликтов – это
148. Модель XYZ малоконфликтной формулировки проблемы
149. Приемы влияния по Мицучи
150. Терминологическая неопределенность как фактор конфликта
151. Семиотика изучает –
152. Дайте определение деловой беседе-
153. Феноменология это-
154. Какие науки изучают коммуникацию
155. Назовите основные этапы процесса коммуникации.
156. Назовите основные элементы процесса коммуникации.
157. Объясните, кто такие коммуниканты.
158. Могут ли влиять на успешность коммуникации интересы коммуникантов?
159. Какие факторы влияют на межличностную коммуникацию?
160. Назовите типичные ошибки восприятия.

161. Охарактеризуйте исторически первую модель коммуникации.
162. Кто автор первой модели коммуникации?
163. В чем заключается различие между линейной и нелинейной моделями коммуникации?
164. Вертикальная коммуникация - это?
165. К какому виду можно отнести модель коммуникации Лассуэлла?
166. Укажите достоинства модели коммуникации Лассуэлла.
167. Укажите недостатки модели коммуникации Лассуэлла.
168. Назовите ограничения шумовой модели Шеннона — Уивера.
170. Укажите, в чем заключается сущность интеракционной модели Ньюкомба.

Тестовые вопросы.

1. Деловые отношения возникают на по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством
 - А. какого-либо продукта или
 - Б. делового эффекта
 - В. Продукта или делового эффекта
2. Верно ли утверждение: В деловых отношениях люди выступают в неформальных статусах.
 - А. да
 - Б. нет
3. Выберите правильный ответ. Одним из главных регуляторов деловых отношений выступают:
 - А. этические нормы,
 - Б. законодательные акты
 - В. Личные представления
4. Цель делового общения:
 - А. эффективность совместной деятельности
 - Б. получение прибыли
 - В. Деловые связи
5. Коммуникация по смыслу тождественна?
 - А. Передачи информации
 - Б. Общению
6. Предмет науки «Деловые коммуникации» :
 - А. социально-психологические проблемы людей, ценностные задачи
 - Б. организационно-технические проблемы коммуникации людей в профессиональной и предпринимательской деятельности.
7. Методы получения информации в науке «Деловые коммуникации» . Выберите правильные ответы.
 - А. Эксперимент
 - Б. Наблюдение
 - В. Измерение
8. Эффективно работающие руководители – те
 - А. кто эффективен в коммуникациях

- Б. кого слушаю подчиненные
- В. Кто эффективен в неформальном общении

9.Сотрудники говорят, пишут и читают в организации в связи с потребностями

А. внутренними или личностными.

Б.информационного взаимодействия с внешним окружением, которое влияет или будет влиять на организацию.

10.Во внешней среде организации находятся (выберите правильные):

- А. Государство
- Б. Поставщики
- В. Производство
- Г. Персонал
- Д. Инвесторы

11.Коммуникация между уровнями организации называется

- А. Вертикальной
- Б. горизонтальной

12.Передача информации с низших уровней на высшие может заметно влиять на

- А производительность.
- Б. конкурентоспособность
- В. Имидж компании

13.Дополнительные выгоды от коммуникаций по горизонтали заключаются в формировании отношений, являющихся важной составляющей удовлетворенности работников организации:

- А. Равноправных отношений.
- Б. Неформальных отношений

14.Согласно исследованию Дэвиса, какой % слухов точен в отношении непротиворечивой информации о самой компании?

- А. 50%
- Б. 60%
- В. 80-99%

15.Основная цель коммуникационного процесса —

- А. Получение информации
- Б. Обеспечение понимания информации

16. Коммуникационный процесс происходит по схеме:

- А. Отправитель – Получатель
- Б. Отправитель-Сообщение-Получатель
- В. Отправитель-Идея-Сообщение-Получатель-Понята ли идея?

17.Наиболее эффективный канал передачи сообщения?

- 1. Устно
- 2.Письменно
- 3. Устно+ Письменно

18. В какой атмосфере растут информационные потоки и точность информации в обменах ею между людьми?

- А. Деловой атмосфере
- Б. Строго администрированной атмосфере
- В. В атмосфере доверия

19. Выберите характеристику данных отношений?

- А. теплые отношения
- Б. холодные отношения

20. Какая наука изучает способ использования слов и значения, передаваемые словами

- А. СЕМАНТИКА
- Б. ЛОГИКА

21. Обмен взглядами, выражение лица, улыбка и выражения неодобрения, поднятые в недоумении брови, живой или остановившийся взгляд, взгляд с выражением одобрения или неодобрения- это пример

- А. Вербальной коммуникации
- Б. Невербальной коммуникации

22. Интонация – это пример:

- А. Вербальной коммуникации
- Б. Невербальной коммуникации

23. коммуникация, которая возникает внутри самого индивидуума, когда индивидуум говорит сам с собой. – это

- А. Межличностная коммуникация
- Б. Внутрличностная коммуникация

24. Отличие общественной коммуникации от межличностной:

- А. все ее члены не могут эффективно участвовать в ее работе.
- Б. Каналы
- В. Возможности обратной связи ограничены.

25. личностная коммуникация :

- А. случайная коммуникация в организации
- Б. построенная на заданиях коммуникация

26. проксемика. Зона общения.

Личная зона- это :

- А. 0,5 метров
- Б. 60 см.
- В. 1,5 метров

27. Зона формального общения:

- А. 0,5 метров
- Б. 1, 5 метров
- В. 3 метра

28. По отношению к партнеру, выберите лишний тип коммуникации:

- А. сплетни
- Б. общение-отсутствие

- В. ритуальное
- Г. дружески-участливое

29. Важная особенность делового общения:

- А. строгое соблюдение его участниками статусной роли (начальник - подчиненный, партнеры, коллеги и др.)
- Б. наличие скалярной цепи

30. Основные задачи деловой коммуникации:

- А. Продуктивное сотрудничество
- Б. сближение целей и позиций
- В. улучшение партнерских отношений

31. Что можно отнести к коммуникационным барьерам:

- А. Информационная перегрузка
- Б. Личностные конфликты
- В. Плохие средства связи
- Г. Все варианты правильные

32. Что необходимо делать во избежание семантических ошибок?

- А. использовать максимально понятную собеседнику лексику
- Б. использовать все каналы связи

33. Как избежать коммуникационных барьеров?

- А. проявить эмпатию, асертивность
- Б. заинтересовать собеседника
- В. улучшить эмоциональный фон общения

34. Умение самостоятельно регулировать свое поведение и за него отвечать вне зависимости от оценок и влияния других людей – это

- А. асертивность
- Б. ответственность
- В. Деловой подход

35. информация должна быть:

- А. достоверной,
- Б. убедительной,
- В. достаточной,
- Г. уместной,
- Д. конкретной.

36. взаимосвязь эффективности коммуникации с богатством эмоционального канала. Выберите наиболее эффективную коммуникацию.

- А. Аудио-запись
- Б. Видео-запись
- В. Живая встреча
- Г. Живая встреча+ доска

37. Корпоративная культура - это

- А. система материальных и духовных ценностей, проявлений, взаимодействующих между собой, присущих данной корпорации

Б. система материальных и духовных ценностей, проявлений, взаимодействующих между собой, присущих руководителю организации

38. Корпоративная культура основана на:

- А. важных для организации и сотрудников ценностях;
- Б. истории, традициях страны
- В. этическом кодексе, в котором прописаны правила поведения в конкретных ситуациях;
- Г. корпоративном стиле: интерьере офисов, фирменной символике, дресс-коде;
- Д. видении развития компании, т.е. направлении, в котором движется фирма для достижения стратегических целей;

39. Когда пора пересматривать Корпоративную культуру?

- А. Фирма изменила ассортимент товаров и услуг;
- Б. Фирма вышла на новый рынок;
- В. Фирма стремительно теряет лидирующие позиции.

40. Понятие коммуникативной компетентности:

- А. Совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения
- Б. Выход из любой ситуации победителем

Задания для практических работ

Тема 1. Вербальные средства коммуникации

Задание 1

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание 2

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- Творчество подобно приготовлению торта.
- Творчество подобно падению в грязь.
- Творчество подобно любви.
- Творчество подобно починке протекающего крана.
- Творчество подобно заточке топора.

Задание 3

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание 4

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- Чем пахнет слово «участвовать»?
- Каково на ощупь число «семь»?
- Какой вкус у голубого цвета?
- Как выглядит идея свободы?
- Какая форма у вторника?
- Каков вкус радости?

Задание 5

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 6

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три шелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 7

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задание 8

Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

Задание 9

Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
- Моя тревога _____ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.
(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

Задание 10

Подберите синонимы к слову сказал.

Задание 11

Выразите мысль без канцеляризмов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Задание 12

«Переведите» наукообразные фразы:

- Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.
- Приступить к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

Тема 2. Слушание в деловой коммуникации

Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%.

Задание 1

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 6

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре

Тема 3. Невербальная коммуникация

Занятие 1. Невербальные средства коммуникации

Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют.

Восточная мудрость

В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем:

- слова,
- интонация,
- тембр голоса,
- жесты, пластика,
- энергетический импульс.

Первые три традиционно относятся к компетенции лингвистики, четвертая – к невербальной коммуникации, пятая – к экстрасенсорике.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Почему?

- часто употребляются неосознанно;
- воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
- передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
- могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить словом.

На основании намеренности-ненамеренности различают три типа невербальных средств:

- поведенческие знаки (дрожь и т.д.);

- ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы и т.д.);
- собственно коммуникативные знаки.

Язык – это знаковая система сознательного, она реализует в речи то, что вы осознанно собираетесь в ней реализовать. А знаковая система НВК – семиотика бессознательного, она реализует те мотивы, которые находятся в бессознательном. Очень часто знаковая система НВК противоречит реальной речи.

Если человек чувствует нечто, он передает это специальными знаками, что очевидно. Интересно другое: если насильно лишить человека возможности эти знаки демонстрировать, у него в связи с их отсутствием меняется само психологическое состояние. Например, если человек жестами демонстрирует негативное отношение к вам, лишите его физической возможности демонстрировать это отношение, и, возможно, ваша ситуация улучшится.

Глаза являются самыми мощными знаками НВК:

- они занимают центральное положение;
- через зрительный анализатор проходит 87% всей информации (9% проходит через слуховой анализатор, 4% - информация, поступающая в мозг через остальные органы чувств).

Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на вас смотрит?
2. Долго ли он смотрит?
3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.

Существуют три вида взгляда: деловой, социальный и интимный.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

Занятие 2. Организация пространственной среды

Человек всегда пытается подчинить себе окружающее его небольшое пространство и воспринимает все находящееся в этом пространстве как часть себя или свою собственность.

В речевой коммуникации существует три зоны приближения:

- 1м 30 см – личностная зона;
- 1м – социальная зона;
- 45 см – интимная зона.

Если человек не ощущает коммуникативного пространства, он почти наверняка психически болен.

Очень часто люди входят в состояние нервного стресса оттого, что нарушаются их территориальные притязания.

Но человек не просто переносит себя в пространстве вместе со своим полем, он еще как бы оставляет это поле в тех местах, где он часто бывает. Для самого человека очень важно, чтобы он понял, где его место в доме или офисе, но не менее важно понять, где места других членов семьи или коллег.

В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди?

1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.



2. Такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.



3. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.

С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.



4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весь стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.



Форма стола тоже имеет значение:

- **квадратный стол** способствует отношениям конкуренции и соперничества между людьми, равными по положению;
- **за прямоугольным столом** на встрече партнеров одинакового социального статуса главенствующим считается место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери;
- **круглый стол** создает атмосферу неофициальности и непринужденности.

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
2. Что означает организация пространственной среды?
3. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
4. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю;
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) вы радостно кричите «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
 - а) когда качают головой;

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

5. Какая часть тела выразительнее всего?

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

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте

два ответа:

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

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

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

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

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

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

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

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

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

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

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

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

- а) словам;
- б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

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

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

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

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

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

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

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

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

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

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Ответы

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а – 1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1

20. а – 4, б – 0, в – 2

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

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

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

Тема 4. Манипуляции в общении

В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса.

Манипуляции – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют манипулятором.

Способы манипуляции

Способы защиты

1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»

Отказ от роли

К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»

2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»

Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков

3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать

Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек

4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая к определенным действиям

Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»

5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь

Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным

6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около

Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»

7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите
«Заезженная пластинка»

Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»

Распознавание эго-состояний осуществляется через анализ интонаций, поведения, выражения лица, жестов и положения тела, а также речевые клише, присущие конкретному типу ролей.

Родитель

Ребенок

Взрослый

Общее поведение

1. Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное. 2. Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое

1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, мечтательное. 2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, скромное, неуверенное, жалующееся, придерживающееся правил. 3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своевольное, непослушное, агрессивное

Раскрепощено, по-деловому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы, задумываясь

Типичные фразы

1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой обращаться!», «Прекрати это сейчас же!». 2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя»

1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!», «Мне без разницы», «Так тебе и надо». 2. «Я не верю в свои силы» «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я попробую», «Я хотел только...», «Почему всегда я?». 3. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье!»

Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Высказывания: возможно, вероятно, по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, др. все, что допускает возможность дискуссии

Интонация, манера говорить

1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом. 2. Тепло, успокаивающе, сочувственно

1. Громко, быстро, захлебываясь, печально. 2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно. 3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо

Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко

Жесты

1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены. 2. Поглаживание по голове

1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность. 2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навывтяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил. 3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова

Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое «манипуляции в общении»?
2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
3. Как противостоять манипуляциям в общении?
4. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.
5. Каким образом можно распознать эго-состояния родителя, взрослого, ребенка?

Задание 1

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 2

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 3

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Задание 4

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;

- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Задание 5

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении.

Занятия в группе начались две недели назад.

4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Задание 6

Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.
2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.
3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.
4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Тема 5. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Занятие 1. Комплименты в деловой коммуникации.

Комплимент – это приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.

Зачем?

- человек услышал в свой адрес комплимент по поводу определенного качества его личности;
- благодаря функционированию установки на желательность этого качества оно на уровне подсознания принимается за реальность;
- возникает чувство удовлетворения;
- чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного);
- возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал;
- возникает притяжение к этому человеку.

Как?

- Без двусмысленности.
- Без гипербола.
- Учитывая высокое мнение.
- Без дидактики.
- Без «приправ».

Правила:

- встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
- не делайте пауз;
- конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;
- желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Вопросы для самоконтроля

1. Что представляет собой комплимент?
2. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
3. Зачем нужно делать комплименты?
4. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций?
5. Как персонифицировать комплимент?
6. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
7. Какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
8. Когда уместно говорить комплименты?
9. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?
10. Перечислите положительные чувства, которые испытывает человек, слушающий комплименты в свой адрес?
11. В чем суть приема «золотые слова»?

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «Имя. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

Задания для самостоятельной работы

1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

3. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Занятие 2. Критика в деловой коммуникации

Позитивная критика всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем. Цель критикующего – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть щадящей!

Приемы снижения негативного воздействия замечаний:

- ссылки на чужой опыт и высказывания;
- «сжатие» нескольких замечаний;
- одобрение плюс уничтожение;
- перефразирование;
- «эластичная оборона»;
- принятие замечания;
- сравнение;
- метод опроса;
- упреждение;
- отсрочка.

Позитивные установки на восприятие критики

- Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше.
- Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.
- Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.
- Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбой в работе.
- Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.

Задание 1

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

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?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание,

воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Контрольные задания и методика их выполнения для заочного отделения приводятся в методических указаниях по выполнению контрольных работ по дисциплине

Критерии оценки: количество баллов: Учебным планом предусматривается выполнение контрольной работы, вариант один для студентов. Оформление контрольной работы должно соответствовать установленным правилам. Структура контрольной работы включает элементы: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список источников и литературы, приложения. Контрольная работа состоит из двух частей: 1 часть – теоретический вопрос, 2 часть – практическое задание по оформлению документов

(оформить их как приложение). Обязательно оформляются ссылки на источники и литературу. Качество выполнения контрольной работы учитывается при итоговой оценке знаний.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Критерии оценки экзамена в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на экзамене по курсу используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов полученной на экзамене.

Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на экзамене по учебной дисциплине

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	86-100 % правильных ответов
Хорошо	71-85 %
Удовлетворительно	51- 70%
Неудовлетворительно	Менее 51 %

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие:

1. Ответы имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, оценивается в 5 баллов (отлично);
2. Более 71 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – 4 балла (хорошо);
3. Не менее 50 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – 3 балла (удовлетворительно);
4. Менее 50 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена в устной форме:

Оценка «отлично» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен. Ответы на дополнительные вопросы логичны, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

средств (финансовых результатов); использовал дополнительные литературные

Написание эссе по заданным темам производят на основе прочтения основной и дополнительной литературы, анализа Интернет-ресурсов.

Критериями оценки эссе являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формулированием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений. Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы студента над эссе. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме эссе; б) соответствие содержания теме и плану эссе; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму эссе.

Критерии оценки эссе

Оценка «отлично» выставляется если в эссе обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы при защите.

Оценка «хорошо» выставляется если основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется если в работе имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности, тема освещена лишь частично; допущены

фактические ошибки в содержании эссе; отсутствуют выводы, допущены ошибки на дополнительные вопросы при защите.

Оценка «неудовлетворительно» эссе представлен, но тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или эссе не представлен студентом.

Критерии оценки при решении кейсов и задач: оценка «отлично» выставляется студенту, если он, решил задачу верно, пришел к верному знаменателю, показал умение логически и последовательно аргументировать решение задачи во взаимосвязи с практической действительностью. Оценка хорошо ставится в том случае если задача решена верно, но с незначительными погрешностями, неточностями. Оценка удовлетворительно ставится если соблюдена общая последовательность выполнения задания, но сделаны существенные ошибки в расчетах. Оценка неудовлетворительно ставится если задача не выполнена.

Критерии оценки текущих тестов: если студент выполняет правильно до 51% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»; если студент выполняет правильно 51-70% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»; если студент выполняет правильно 71-85 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»; если студент выполняет правильно 86-100% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

Критерии оценки контрольных работ студентов заочного обучения:

«Зачтено» ставится если контрольная работа выполнена в срок, не требует дополнительного времени на завершение; контрольная работа выполнена полностью: решены все задачи, даны ответы на все вопросы, имеющиеся в контрольной работе; без дополнительных пояснений используются знания, полученные при изучении дисциплин; даны ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; контрольная работа аккуратно оформлена, соблюдены требования ГОСТа.

«Незачтено» ставится если контрольная работа не выполнена в установленный срок, продемонстрировано полное безразличие к работе, требуется постоянная консультация для выполнения задания; в контрольной работе присутствует большое число ошибок; не полностью или с ошибками решены задачи, даны неполные или неправильные ответы на поставленные вопросы; отсутствуют ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; контрольная работа выполнена с нарушениями требований ГОСТа; контрольная работа выполнена по неправильно выбранному варианту.