



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

Институт экономики

Кафедра управления сельскохозяйственным производством



Фонд оценочных средств

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО»

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки

«Государственная и муниципальная служба»

Уровень
бакалавриата

Форма обучения
Очная, заочная

Год поступления 2020

Казань – 2020

Составитель: Валева Гульнара Анасовна, к.э.н., доцент

Рабочая программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры управления
сельскохозяйственным производством 28 апреля 2020 года (протокол №9)

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент  Савушкина Л.Н.

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии Института экономики 12
мая 2020 года (протокол №11)

Пред. метод. комиссии, к.э.н., доцент  Гатина Ф.Ф.

Согласовано:
Директор Института экономики,
к.э.н., доцент  Низамутдинов М.М.

Протокол ученого совета Института экономики «12» мая 2020 года (протокол №9)

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

В результате освоения ОПОП бакалавриата по направлению обучения 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Деловые коммуникации и делопроизводство»:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы освоения компетенции	Результаты освоения образовательной программы
ОК-5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Второй этап	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-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Второй этап	1. 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; - способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов 2. Уметь: - корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику; - создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; - логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;

		- анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи; - ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности <i>3. Владеть:</i> - 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 государственного и муниципального управления; - навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде.
ПК-26 - владением навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций	Второй этап	<i>1. Знать:</i> - основные подходы к работе в сети Интернет; - управленческий контекст процессов реализации системы электронного правительства в Российской Федерации <i>2. Уметь:</i> - устанавливать и использовать информационные источники для учета потребностей заинтересованных сторон при планировании деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации; - вести делопроизводство и участвовать в ведении документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях, предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно- политических и некоммерческих организациях использовать интернет-технологии поиска и анализа информации, содержащейся в электронных библиотечных ресурсах, в электронных государственных реестрах; - структурировать информацию, получаемую из сети Интернет <i>3. Владеть:</i> - навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций - основными способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, наличием навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями; способностью к восприятию и методическому обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения - навыки применения оценочных аналитических моделей

		для измерения уровня электронной зрелости государственных информационных ресурсов; - навыки работы в сети Интернет
--	--	--

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

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии и показатели результатов обучения по уровням освоения материала			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОК-5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия 2 этап	<u>Знать:</u> основные <u>аспекты коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</u> ; техники полемического мастерства; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики	Отсутствуют представления об основных <u>аспектах коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</u> ; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики	Неполные представления о <u>коммуникациях в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</u> ; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики коммуникативных механизмов общения; техники полемического мастерства; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о <u>коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</u> ; стилистические приёмы вербализации; основные речевые стратегии и тактики	Сформированные систематические представления о <u>коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</u> ; 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	В целом успешное, но не систематическое применение на практике полученные теоретические знания; грамотно анализировать собственную речевую культуру в соответствии с нормативными и этическими требованиями	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы при применении на практике полученных теоретических знания; грамотно анализировать собственную речевую культуру в соответствии с нормативными и этическими требованиями	Сформированное умение 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	Не владеет навыками соотношения языковых средств с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка	В целом успешное, но не систематическое применение навыков соотношения языковых средств с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков соотношения языковых средств с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка	Успешное и систематическое применение навыков соотношения языковых средств с конкретными ситуациями, условиями и задачами межкультурного речевого общения; навыками самостоятельного порождения стилистически мотивированного текста; нормами современного литературного языка
ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры,	1. Знать: -приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; - основные приемы устной, письменной,	Не знает: - основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на	- основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке;	- приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; - основные приемы устной, письменной,	- приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; - основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной

совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации 2 этап	виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; - правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи; - способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; - различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов	русском языке; - способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний.	- способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний.	виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; - способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний.	коммуникации на русском языке; - правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи; - способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; - различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов.
	2. Уметь: - корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику; - создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; - логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; - анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной	Не умеет: - логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; - ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности	- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; - ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности	- создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; - логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; - ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности	- корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику; - создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; - логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; - анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной

	речи; - ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности				речи; - ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности
	3.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 государственного и муниципального управления; - навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде	Не владеет - умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание	- умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание	- 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 представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде.	-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 государственного и муниципального управления; - навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде.
ПК-26 - владением навыками сбора, обработки информации и участия в	1. Знать: - основные подходы к работе в сети Интернет; - управленческий контекст процессов реализации	Не знает методы сбора, обработки информации	знать методы сбора, обработки информации	- знать методы сбора, обработки информации - основные подходы к работе в сети	- знать методы сбора, обработки информации - основные подходы к работе в сети

информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций Второй этап	системы электронного правительства в Российской Федерации			Интернет;	Интернет; - управленческий контекст процессов реализации системы электронного правительства в Российской Федерации
	2. Уметь: - устанавливать и использовать информационные источники для учета потребностей заинтересованных сторон при планировании деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации; - вести делопроизводство и участвовать в ведении документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях, предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-политических и некоммерческих	Не умеет устанавливать и использовать информационные источники для учета потребностей заинтересованных сторон при планировании деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации;	- устанавливать и использовать информационные источники для учета потребностей заинтересованных сторон при планировании деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации;	- устанавливать и использовать информационные источники для учета потребностей заинтересованных сторон при планировании деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации; - вести делопроизводство и участвовать в ведении документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях, предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-политических и некоммерческих	- устанавливать и использовать информационные источники для учета потребностей заинтересованных сторон при планировании деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации; - вести делопроизводство и участвовать в ведении документооборота в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях, предприятиях и учреждениях, политических партиях, общественно-политических и некоммерческих

	организациях использовать интернет-технологии поиска и анализа информации, содержащейся в электронных библиотечных ресурсах, в электронных государственных реестрах; - структурировать информацию, получаемую из сети Интернет			политических и некоммерческих организациях	- использовать интернет-технологии поиска и анализа информации, содержащейся в электронных библиотечных ресурсах, в электронных государственных реестрах; - структурировать информацию, получаемую из сети Интернет
	<i>3. Владеть:</i> - навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций - основными способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, наличием навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями; способностью к восприятию и методическому обобщению информации, постановке цели и выбору	Не владеет навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций - навыками работы в сети Интернет	-навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций - навыками работы в сети Интернет	-навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций - основными способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, наличием навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями; - навыками работы в сети Интернет	навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций - основными способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, наличием навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями; способностью к восприятию и методическому обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения

	путей ее достижения - навыки применения оценочных аналитических моделей для измерения уровня электронной зрелости государственных информационных ресурсов; - навыки работы в сети Интернет				- навыки применения оценочных аналитических моделей для измерения уровня электронной зрелости государственных информационных ресурсов; - навыками работы в сети Интернет
--	---	--	--	--	--

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, 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 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, 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, 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

Вопросы к зачету

1. Три значения термина "коммуникация".
2. Формы коммутативной деятельности, осуществляемой в обществе.
3. Что такое коммуникация, общение.
4. Концепции общения.
5. Структурные компоненты общения.
6. Цели коммуникаций.
7. Функции деловой коммуникации.
8. По масштабности процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц коммуникации бывают....
9. По способу установления и поддержания контакта коммуникации подразделяются на...
10. По инициативности коммуникаторов коммуникации делятся на...
11. По степени организованности коммуникации подразделяются на...
12. В зависимости от направления потока информации коммуникации подразделяются на...
13. В зависимости от используемых знаковых систем коммуникации подразделяются на...
14. Язык телодвижений.
15. Параметры речи.
16. По характеру кодирования с учетом специфики получателя (адресата) коммуникации бывают...
17. По характеру процесса, с учетом его результативности коммуникации подразделяются на следующие виды...
18. Коммуникационный процесс.
19. Назовите четыре базовых элемента коммуникационного процесса.
20. Коммуникационный процесс обмена информацией включает взаимосвязанные этапы...
21. Коммуникативное событие включает в себя серию контактов между партнерами, объединенных общей целью. Каждый контакт реализуется через ряд фаз...
22. Что означает информация в коммуникационном процессе.
23. Информация, используемая для коммуникационного управления, подразделяется на...
24. Вопросы в коммуникационном процессе задаются с целью...

25. Какие типы вопросов существуют.
26. Что такое речь.
27. Функции речи.
28. Что такое вербальная коммуникация.
29. Виды речи.
30. Письменная речь.
31. Устная речь бывает...
32. Принципы и правила построения грамотной речи.
33. Коммуникационные эффекты, имеющие место в речевых контактах с партнером.
34. Что такое невербальная коммуникация.
35. Подсистемы невербальной коммуникации.
36. Факторы, которые влияют на характер невербальной коммуникации и ее элементы.
37. Выделяют несколько функций, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными.
38. Что изучает кинесика.
39. Группы жестов.
40. Что такое деловая беседа.
41. Функции деловой беседы.
42. Структура деловой беседы.
43. Основные принципы успешного ведения деловой беседы.
44. Способы начать деловую беседу.
45. Основные группы вопросов для собеседников в деловой беседе.
46. Виды замечаний для собеседника.
47. Что такое аттракция.
48. Психологические приемы формирования аттракции.
49. Что такое комплемент.
50. Правила как сделать комплимент комплиментом.

Варианты заданий для интерактивных занятий и самостоятельную работу

Ознакомившись с программой курса студенты должны приступить к подбору источников и литературы по темам дисциплины. Рекомендуется начать подготовку с изучения общих работ по делопроизводству таких авторов как Т. В. Кузнецова, В. Ф. Янковая, А. Ю. Чуковенков, Н. С. Ларьков, В. В. Митрофанова, В. И. Андреева и др. Затем необходимо поработать с источниками: законодательными актами, нормативными, нормативно-методическими материалами. Следующий этап – подбор и изучение специализированных статей по различным аспектам ведения делопроизводства. Приветствуется самостоятельный поиск студентом дополнительной и специальной литературы.

Задания для практических работ

Теоретический вопрос: Требования к оформлению служебных документов.

1. Составьте общий бланк, бланк конкретного вида документа и бланк письма для открытого акционерного общества «Сибирский хлебопродукт».
2. Определите вид бланка и опишите ошибки в оформлении по схеме:

- а) в каком реквизите допущена ошибка (укажите его название);
- б) что неверно оформлено;
- в) как следует правильно оформить.

Практическое задание: оформите данный бланк без ошибок. Если каких-либо сведений не хватает, используйте вымышленную информацию.

1)

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
НефтеГазАвтоматика

ПРИКАЗ

от _____
На № _____ от _____

№ _____

Ноябрьск

2)

Министерство РФ
Муниципальное образовательное Учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 2»
г. Салехарда

Адрес: 629000 Тюменская область
г. Салехард, ул. Комсомольская, 23
тел/факс 4-57-20 тел. 4-40-50

Спец/счет 4060381080000000000002
Р/счет 40206810600000000000023
ИНН 8901007214
БИК 0471822000 РКЦ г. Салехард
ОКОНХ 62310
ОКРО 39346631

Исх. _____

«___» _____ 20 г.

- 3. Подготовьте и оформите по установленным правилам приказ о временном замещении генерального директора объединения государственного научно-производственного объединения «Азот» на период служебной командировки с 20.08.2009 по 07.09.2009. Временное исполнение обязанностей возложить на главного инженера предприятия Афанасьева В. С.
- 4. Напишите автобиографию, напечатайте резюме, необходимую для оформления документов при поступлении на работу.

5. Напишите заявление о предоставлении Вам административного отпуска по семейным обстоятельствам. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.
6. Составьте и напечатайте справку с места работы.
7. Составьте докладную записку начальника производственного отдела ОАО «Прогресс» о задержке поставок машин и оборудования. Все необходимые сведения об организации укажите самостоятельно.
8. Составьте гарантийное письмо ОАО «Вектор», находящуюся в г. Тюмень, Новосибирскому производственному объединению «Партнер» об оказании технической помощи в разработке рабочих чертежей насосной станции.
9. Составьте приказ для ОАО «Рубин» об итогах ревизии по проверке финансового учета. Укажите, что в ходе ревизии обнаружены факты грубого нарушения финансового учета, отчетности по командировкам. Предложите мероприятия по ликвидации недостатков в работе.
10. Составьте письмо-просьбу ОАО «Промкомбыт» о поставке текстиля для пошива детской одежды. Другие сведения укажите самостоятельно.

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.

Тема 1. Вербальные средства коммуникации

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.

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 щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Приздумался 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 канцеляризов: 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.

· Приступать 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%.

Вопросы для самоконтроля

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. Каковы внешние помехи слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерефлексивного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

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 позу 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 в определенных действиях

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 навтыжку, 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 слышал 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.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие значения имеет термин «критика»?
2. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
3. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
4. Вспомните характеристики позитивной критики.
5. Какова цель щадящей критики?
6. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
7. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
8. Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?
9. Каковы психологические издержки критики?
10. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
12. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
13. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
14. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?

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?

Вопросы для коллоквиума или индивидуального собеседования

ПЗ № 1, №2 Рассмотрение темы Документ и системы документации

1. Перечислите виды организационно-распорядительных документов, которые издаются в органах управления.
2. Каков общий порядок оформления документов.
3. Расскажите о единых правилах документирования управленческих действий, которые определены ГСДОУ, УСД.
4. В чем заключаются общие требования к унификации документов.
5. Назовите все виды документов и укажите, по каким признакам они классифицируются.
6. Раскройте все реквизиты служебных документов согласно ГОСТ.
7. Расскажите о расположении реквизитов на документе и оформлении.
8. Составьте самостоятельно приказ, распоряжение, указание.

ПЗ № 3, №4. Рассмотрение темы Управленческая документация. Требования к составлению и оформлению.

1. Составьте по строительному комплексу приказ о неправильном использовании строительных отходов. Во вводной части укажите, что при проверке работы склада пиломатериалов установлены факты отпуска в котельную для сжигания отходов пиломатериалов длиной свыше 25 см.
1. Составьте приказ о приеме на работу двух сотрудников.
2. Составьте приказ об увольнении сотрудника в связи с поступлением на учебу в высшее учебное заведение.
3. Составьте приказ об увольнении сотрудника в связи с окончанием срока контракта.
4. Составьте приказ о переводе сотрудника с должности экономиста на должность заместителя начальника того же отдела.

5. Составьте приказ по предприятию об итогах ревизии по проверке финансового учета. В констатирующей части укажите, что ревизией обнаружены факты грубого нарушения финансового учета, полное отсутствие учета и отчетности по командировкам, отсутствие журнала учета доверенностей.
6. Напишите проект приказа директора Завода точного машиностроения о премировании работников планово-экономического отдела за досрочную разработку техпромфинплана. Премия выдается из фонда материального поощрения. Другие данные в тексте укажите самостоятельно.
- конкурентной фирмой, а зарплата больше».

ПЗ № 5,6 Рассмотрение темы

1. Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказы на составление программ.
2. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспо-Центр» с предложением посетить международную специализированную выставку
3. «Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности».
4. Составьте гарантийное письмо ОАО «Экосан» ОАО «Прогресс» об оказании технической помощи в разработке рабочих чертежей насосной станции. ОАО «Экосан» просит произвести эту работу непосредственно на площадке.
5. Составьте письмо-ответ производственного объединения ОАО «Газификация» директору Химфармзавода о ежемесячной поставке сжиженного газа в течение года.

ПЗ № 7 Рассмотрение темы.

1. Составьте протокол общего собрания рабочих производственного кооператива, на котором обсуждался вопрос о создании производства строительных материалов для строительства жилых домов. На собрании была заслушана информация председателя о возможности создания такого цеха и перспективах его работы.
2. Составьте протокол заседания инвентаризационной комиссии завода газовой аппаратуры, на котором рассматривался вопрос о результатах инвентаризации по складу №2 вспомогательных материалов.

ПЗ № 8 Рассмотрение темы № 8.

1. Составьте докладную записку начальника отдела руководителю предприятия о факте невыполнения распоряжения о монтаже оборудования на участке по причине слабого контроля со стороны главного механика.
2. Составьте докладную записку начальника планово-экономического отдела руководителю предприятия об обеспечении отдела тремя компьютерами. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.
3. Составьте докладную записку о причинах несвоевременного представления информации о выполнении приказа директора. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

ПЗ № 9. Рассмотрение темы № 9.

1. Определите, в чем заключаются общие правила регистрации документов.
2. Для каких документов устанавливаются сроки исполнения.
4. Кто устанавливает сроки исполнения.
5. С какого момента исчисляется срок исполнения и контроль за исполнением документов.
6. Каков порядок продления сроков исполнения документа.
7. Какие требования следует соблюдать при формировании дел.

Критерии оценки: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он, (например, набрал такое-то количество баллов) он: продемонстрировал уверенные знания теории (не менее 2-х) во взаимосвязи с практическим выполнением заданий (не менее 3-х примеров); показал умение логически и последовательно аргументировать и презентовать свою точку зрения (не менее 2-х аргументов и публичная презентация); проявил высокую активность в обсуждении (не менее 2-х вопросов)

Вопросы к тесту (15-20) Демонстрационная версия

1. Функции документа:
 - А) документ одновременно выполняет несколько функций
 - Б) среди функций документа выделяются общие и специфические
 - В) документ может выполнять только одну функцию
2. К общим функциям относятся:
 - А) информационная
 - Б) социальная
 - В) управленческая
 - Г) коммуникативная
3. Информационная функция обусловлена тем, что:
 - А) в документе происходит материализация информации
 - Б) документ выступает в качестве средства связи между отдельными элементами общественной структуры
 - В) документ выступает в качестве средства закрепления и передачи культурных традиций
4. Инструкция по делопроизводству утверждается:
 - А) вышестоящей организацией
 - Б) специальным распорядительным актом
 - В) руководителем структурного подразделения
 - Г) архивным учреждением
5. Контроль за правильностью формирования, хранения и использования дел в структурных подразделениях – это функции:
 - А) группы контроля .
 - Б) экспедиции
 - В) архива
 - Г) группы по регистрации корреспонденции

6. Наиболее рациональной формой организации контроля исполнения являются:

- А) карточки на бумажной основе
- Б) карточки в электронной форме
- В) умелое сочетание этих двух форм
- Г) личный контроль

7. Экспертную комиссию возглавляет:

- А) руководитель или его заместитель
- Б) представитель ведомственного архива
- В) секретарь
- Г) менеджер

8. В задачи архива входят:

- А) прием, учет и хранение документов, законченных делопроизводством
- Б) информационно-справочная работа по архивным документам предприятия
- В) организационно-методическая помощь по ведению делопроизводства

9. На документы, выделенные к уничтожению составляется:

- А) акт
- Б) протокол
- В) опись
- Г) перечень

10. При формировании документов в дела используются следующие признаки заведения дел:

- А) по номинальному
- Б) по предметно-вопросному
- В) авторский признак
- Г) корреспондентский признак
- Д) по географическому
- Е) хронологическому
- З) коммуникативному

11. Контроль исполнения включает:

- А) постановку документа на контроль
- Б) проверку своевременного доведения документа до исполнителя
- В) предварительную проверку и регулирование хода исполнения

12. Виды контроля:

- А) по срокам исполнения
- Б) по видам документов
- В) по видам контроля
- Г) по содержанию

13. По срокам исполнения:

- А) не срочного исполнения
- Б) незамедлительного исполнения
- В) срочного исполнения

14. По видам контроля:

- А) первоначальный контроль
- Б) промежуточный контроль
- В) окончательный контроль +
- Г) выборочный контроль
- Д) сплошной контроль

15. Основными задачами контроля исполнения документов являются:

- А) отслеживание хода исполнения и фиксация сведений о фактическом исполнении входящих, исходящих и внутренних документов
- Б) обобщение данных о ходе исполнения документов и его результатах, доведение этих сведений до руководства
- В) выработка предложений об улучшении организации работы с документами в учреждении и повышении исполнительской дисциплины

Критерии оценки: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству от случайно выбранных вопросов.

Темы рефератов

1. Унификация и стандартизация управленческих документов.
2. Виды документов, их классификация.
3. Правила оформления управленческих (организационно-распорядительных) документов.
4. Основные требования к составлению документов.
5. Структура и штатная численность. Штатное расписание. Инструкция. Должностная инструкция.
6. Распорядительные документы. Решение. Распоряжение. Приказ. Указание.
7. Подготовка, составление и оформление распорядительного документа.
8. Современное деловое письмо.
9. Правила оформления делового письма.
10. Составление некоторых видов писем.
11. Международные письма.
12. Культура официальной переписки
13. Требования к языку и стилю деловой корреспонденции.
14. Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению совещаний.
15. Требования к составлению и оформлению протокол.
16. Документирование информационно-справочных материалов.
17. Справки. Докладные и объяснительные записки. Акты.
18. Контрактная форма найма, организации и оплаты труда. Составление контракта.
19. Организационное построение службы делопроизводства.
20. Контроль исполнения документов.
21. Организация документооборота.

22. Обобщение и анализ данных об исполнении документов.
23. Контроль исполнения документов. Формы контроля исполнения документов.
24. Систематизация документов. Формирование дел. Номенклатура дел.
25. Элементы современного делового стиля в делопроизводстве.
26. Требования к оформлению документов по личному составу.

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

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

Структурные элементы компетенций, отражающие уровень знаний, умений, навыков в результате освоения дисциплины, этапы формирования компетенций, виды занятий для формирования компетенций, оценочные средства сформированности компетенций приведены в карте компетенций (таблица 2.2). В соответствии с картой компетенции для проведения процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Основы делопроизводства» применяются следующие методические материалы:

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета или 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».

Критерии оценки деловой (ролевой) игры: оценка «отлично» выставляется студенту, если он: продемонстрировал уверенные знания по учету денежных средств (финансовых результатов); использовал дополнительные литературные источники, нормативные документы по бухгалтерскому учету и Интернет ресурсы (не менее 3-х); показал умение логически и последовательно аргументировать свою точку зрения (не менее 2-х аргументов); проявил высокую активность в обсуждении (не менее 2-х вопросов); оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: продемонстрировал знания по учету денежных средств (финансовых результатов); использовал литературные источники (не менее 2-х); показал умение аргументировать свою точку зрения (не менее 1-го аргумента); проявил активность в обсуждении вопросов; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: продемонстрировал знания по учету денежных средств; показал умение аргументировать свою точку зрения.

Критерии оценки лекции с запланированными ошибками (лекция-провокация): оценка «отлично» выставляется студенту, если он: продемонстрировал способность выбрать

инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, знания в учете тех или иных объектов; имеет представления об объекте учета.

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 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».

Лабораторные занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, активности работы в аудитории, правильности выполнения заданий, уровня подготовки к занятиям.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

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 ГОСТов;

«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 ГОСТов; контрольная работа выполнена по неправильно выбранному варианту.

По дисциплине «Основы делопроизводства» предусмотрено выполнение курсовой работы.

Качество курсовой работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется, если тема курсовой работы раскрыта в полной мере, работа выполнена самостоятельно, содержит анализ практических проблем. Представленный в ней материал свидетельствует о глубоком понимании автором рассматриваемых вопросов. Изложение материала работы отличается логической последовательностью, наличием иллюстративно-аналитического материала (таблицы, диаграммы, схемы и т.д.), ссылок на литературные и нормативные источники, завершается конкретными выводами. Курсовая работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями ГОСТа.

Оценка «хорошо» выставляется, если раскрыто основное содержание темы, работа выполнена преимущественно самостоятельно, содержит анализ практических проблем. Представленный в ней материал свидетельствует о достаточно глубоком понимании автором рассматриваемых вопросов. Изложение материала работы отличается логической последовательностью, наличием иллюстративно-аналитического материала (таблицы, диаграммы, схемы и т. д.), ссылок на литературные и нормативные источники, завершается конкретными выводами. Имеются недостатки, не носящие принципиального характера. Курсовая работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями ГОСТа.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если тема курсовой работы раскрыта частично, работа выполнена в основном самостоятельно, содержит элементы анализа реальных

проблем. Не все рассматриваемые вопросы изложены достаточно глубоко, есть нарушения логической последовательности, ограниченно применяется иллюстративно-аналитический материал (таблицы, диаграммы, схемы и т.д.), ссылки на литературные и нормативные источники. Курсовая работа оформлена с некоторыми нарушениями ГОСТа.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если не раскрыта тема курсовой работы. Работа выполнена несамостоятельно, носит описательный характер. Ее материал изложен неграмотно, без логической последовательности, применения иллюстративно-аналитического материала (таблиц, диаграмм, схем и т. д.), ссылок на литературные и нормативные источники, оформлен с грубыми нарушениями ГОСТа.