

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кузбасская государственная сельскохозяйственная академия»

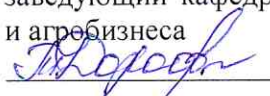
Кафедра менеджмента и агробизнеса

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры менеджмента и агробизнеса

« 11 » июня 2019 г., протокол № 11

заведующий кафедрой менеджмента и агробизнеса

 Дорощеева Т.П.
(подпись)

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.10 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для студентов по направлению подготовки бакалавриата
38.03.02 Менеджмент профиль Производственный менеджмент АПК

Разработчик: Балаганская Е.Н.

Кемерово 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ	3
1.1 Перечень компетенций	3
1.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	4
1.3 Описание шкал оценивания	9
1.4 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий	10
2 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ	12
2.1 Текущий контроль знаний студентов	12
2.2 Типовой вариант экзаменационного тестирования.....	22
3 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ	26

1 ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Перечень компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

- ПК-1 владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

- ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

- ПК-12 умением 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 (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

1.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть» (З1, У1, В1, З2, У2, В2, З3, У3, В3), расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение изучения дисциплины по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

Таблица 1 – Соответствие этапов (уровней) освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				Оценочные средства	
		1	2	3	4		5
ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации							
Второй этап (продолжение формирования) <i>Способен вести переговоры, совещания</i>	Владеть: методами формирования и поддержания этического климата в организации В1	Не владеет	Фрагментарное владение методами формирования и поддержания этического климата в организации	В целом успешное, но не систематическое владение методами формирования и поддержания этического климата в организации	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы владения методами формирования и поддержания этического климата в организации	Успешное и систематическое владение методами формирования и поддержания этического климата в организации	Собеседование, тест, творческое задание, экзаменные материалы
	Уметь: организовывать переговорный и совещательный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации У1	Не умеет	Фрагментарное умение организовывать переговорный и совещательный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	В целом успешное, но не систематическое умение организовывать переговорный и совещательный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	В целом успешное, но содержащие пробелы умение организовывать переговорный и совещательный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Успешное и систематическое умение организовывать переговорный и совещательный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Собеседование, тест, творческое задание, экзаменные материалы

							вaniem современных средств коммуникации				
	Знать: последовательность и этапы проведения переговоров, совещаний З1		Не знает		Фрагментарные знания о последовательности и этапах проведения переговоров, совещаний	В целом успешные, но не систематические знания о последовательности и этапах проведения переговоров, совещаний	В целом успешные, но содержащие пробелы знания о последовательности и этапах проведения переговоров, совещаний	Успешные и систематические знания о последовательности и этапах проведения переговоров, совещаний	Успешные, тест, творческое задание, экзаменные материалы		
	Владеть: навыками деловых коммуникаций В2		Не владеет		Фрагментарное владение навыками деловых коммуникаций	В целом успешное, но не систематическое владение навыками деловых коммуникаций	В целом успешное, но содержащие пробелы владение навыками деловых коммуникаций	Успешное и систематическое владение навыками деловых коммуникаций	Успешные, тест, творческое задание, экзаменные материалы		
Третий этап (завершение формирования) Способен осуществлять деловую переписку и поддерживать деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени У2	Уметь: подготовить деловые письма, вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени У2		Не умеет		Фрагментарное умение подготовить деловые письма, вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени	В целом успешное, но не систематическое умение подготовить деловые письма, вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени	В целом успешное, но содержащие пробелы умение подготовить деловые письма, вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени	Успешное и систематическое умение подготовить деловые письма, вести деловую переписку и электронные коммуникации от своего имени	Успешные, тест, творческое задание, экзаменные материалы		
	Знать: основы осуществления деловых переписок З2		Не знает		Фрагментарные знания об основах осуществления деловых переписок	В целом успешные, но не систематические знания об основах осуществления деловых переписок	В целом успешные, но содержащие пробелы знания об основах осуществления деловых переписок	Успешные и систематические знания об основах осуществления деловых переписок	Успешные, тест, творческое задание, экзаменные материалы		

						проведения деловых переписок			
<p>Первый этап (начало формирования)</p> <p>Владеет навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и операционных управленческих задач</p>	<p>Владеть: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль) В1</p>	Не владеет	Фрагментарное владение методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)	В целом успешное, но не систематическое владение методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)	В целом успешное, но не систематическое владение методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)	В целом успешное, но не систематическое владение методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)	Успешное и систематическое владение методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)	Успешное, тест, творческое задание, экзаменные материалы	
	<p>Уметь: использовать инструменты для решения задач У1</p>	Не умеет	Фрагментарное умение использовать инструменты для решения задач	В целом успешное, но не систематическое умение использовать инструменты для решения задач	В целом успешное, но не систематическое умение использовать инструменты для решения задач	В целом успешное, но не систематическое умение использовать инструменты для решения задач	Успешное и систематическое умение использовать инструменты для решения задач	Успешное, тест, творческое задание, экзаменные материалы	
<p>Знать: основы теории мотивации, сущность и значение потребности, понятия мотивов и стимулов З1</p>		Не знает	Фрагментарные знания об основах теории мотивации, сущности и значении потребности, понятии мотивов и стимулов	В целом успешные, но не систематические знания об основах теории мотивации, сущности и значении потребности, понятии мотивов и стимулов	В целом успешные, но не систематические знания об основах теории мотивации, сущности и значении потребности, понятии мотивов и стимулов	Успешные и систематические знания об основах теории мотивации, сущности и значении потребности, понятии мотивов и стимулов	Успешное, тест, творческое задание, экзаменные материалы		
	<p>Владеть: навыками применения основных технологий управления персоналом</p>	Не владеет	Фрагментарное владение навыками применения основных технологий управления персоналом	В целом успешное, но не систематическое владение навыками применения основных технологий управления персоналом	В целом успешное, но не систематическое владение навыками применения основных технологий управления персоналом	В целом успешное, но не систематическое владение навыками применения основных технологий управления персоналом	Успешное и систематическое владение навыками применения основных технологий управления персоналом	Успешное, тест, творческое задание, экзаменные материалы	
<p>Первый этап (начало формирования)</p>									

	Знать: методики анализ внешних связей; стандартные стили, жанры и ме- тоды, используе- мые для контакта и поддержания связи с деловыми партнерами орга- низации 32	Не знает	Фрагментарные знания о методи- ках анализ внеш- них связей; стан- дартных стилях, жанрах и методах, используемых для контакта и поддер- жания связи с де- ловыми партне- рами организации	В целом успешные, но не систематиче- ские знания о мето- диках анализ внеш- них связей; стан- дартных стилях, жанрах и методах, используемых для контакта и поддер- жания связи с дело- выми партнерами организации	В целом успешные, от- дельные пробелы знания о методи- ках анализ внеш- них связей; стан- дартных стилях, жанрах и методах, используемых для контакта и поддер- жания связи с де- ловыми партне- рами организации	Успешные и си- стематические знания о методи- ках анализ внеш- них связей; стан- дартных стилях, жанрах и методах, используемых для контакта и поддер- жания связи с де- ловыми партне- рами организации	Собеседование, тест, творческое задание, экзаме- национные ма- териалы
--	---	----------	---	--	--	---	--

Этапы формирования компетенций реализуются в ходе освоения дисциплины, что отражается в тематическом плане дис-
циплины.

1.3 Описание шкал оценивания

Для оценки составляющих компетенции при **текущем контроле и промежуточной аттестации** используется балльно-рейтинговая система оценок. При оценке контрольных мероприятий преподаватель руководствуется критериями оценивания результатов обучения (таблица 1), суммирует баллы за каждое контрольное задание и переводит полученный результат в вербальный аналог, руководствуясь таблицей 2 и формулой 1.

Таблица 2 – Сопоставление оценок когнитивных дескрипторов с результатами освоения программы дисциплины

Балл	Соответствие требованиям критерия	Выполнение критерия	Вербальный аналог	
1	2	3	4	
5	результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия	85-100% от максимального количества баллов	отлично	зачтено
4	результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 75%) или ответ, содержащий незначительные неточности, т.е. ответ, имеющий незначительные отступления от требований критерия	75-84,9% от максимального количества баллов	хорошо	
3	результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – до 75%) или ответ, содержащий незначительные неточности, т.е. ответ, имеющий незначительные отступления от требований критерия	60-74,9% от максимального количества баллов	удовлетворительно	не зачтено
2	результат, содержащий неполный правильный ответ, содержащий значительные неточности, ошибки (степень полноты ответа – менее 60%)	до 60% от максимального количества баллов	неудовлетворительно	
1	неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия	0% от максимального количества баллов		

Расчёт доли выполнения критерия от максимально возможной суммы баллов проводится по формуле 1:

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n m_i k_i}{5 \cdot \sum_{i=1}^n m_i} \cdot 100\% \quad (1)$$

где n – количество формируемых когнитивных дескрипторов;
 m_i – количество оценочных средств i -го дескриптора;
 k_i – балльный эквивалент оцениваемого критерия i -го дескриптора;
5 – максимальный балл оцениваемого результата обучения.

Затем по таблице 2 (столбец 3) определяется принадлежность найденного значения A (в %) к доле выполнения критерия и соответствующий ему вербальный аналог.

Вербальным аналогом результатов зачета являются оценки «зачтено / не зачтено», экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые заносятся в экзаменационную (зачетную) ведомость (в то числе электронную) и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат, а второй хранится на кафедре.

В случае неявки студента на экзамен (зачет) в экзаменационной ведомости делается отметка «не явился».

1.4 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Свой фактический рейтинг студент может отслеживать в системе электронного обучения. При возникновении спорной ситуации, оценка округляется в пользу студента (округление до десятых).

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины (или её части). Форма промежуточной аттестации по дисциплине определяется рабочим учебным планом.

Итоговая оценка определяется на основании таблицы 2.

Организация и проведение промежуточной аттестации регламентируется внутренними локальными актами.

Экзаменационное тестирование

Экзаменационное тестирование проводится в день экзамена в формате тестирования в системе электронного обучения. Для проведения тестирования выделяется аудитория, оснащенная компьютерами с доступом в сеть интернет. В ходе выполнения теста использование конспектов лекций, методической литературы, мобильных устройств связи и других источников информации запрещено. Результаты студента, нарушившего правила проведения экзаменационного тестирования, аннулируются. Студенты имеют право делать черновые записи только на черновиках выданных преподавателем, при проверке черновые записи не рассматриваются.

Проверка теста выполняется автоматически, результат сообщается студенту сразу после окончания тестирования.

Итоговый тест состоит из 30 вопросов, скомпонованных случайным образом. Время тестирования 40 минут.

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

2 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

2.1 Текущий контроль знаний студентов

Комплект вопросов для собеседования

Тема 1 Технологии деловых коммуникаций: теоретические предпосылки и основы науки «Деловые коммуникации»

1. Существует ли однозначное определение понятия «общение»?
2. На ваш взгляд понятия «общение и «деловое общение»» различны?
3. Каковы намерения собеседника в деловом общении?
4. Назовите цели делового общения.

Тема 2 Предмет, методы и функции науки «Деловые коммуникации»

1. Назовите объект и предмет науки «деловые коммуникации».
2. Какие методы науки являются основополагающими?
3. Перечислите основные функции науки «деловые коммуникации»

Тема 3 Деловые коммуникации: понятие и структура

1. Понятие деловых коммуникаций.
2. Основные признаки делового общения.
3. Классификация видов делового общения.
4. Типология основных форм делового общения.

Тема 4 Социально-психологические процессы деловых коммуникаций

1. Системная модель деловых коммуникаций.
2. Стили речи.
3. Виды слушания.
4. Психологическая характеристика жестов и направленности взгляда в деловом общении.
5. Стили действия деловых партнеров

Тема 5 Нравственность и этикет

1. Содержание и формы поведения.
2. Этикет как собрание правил поведения.
3. Культура речевого общения.

4. Гостевой этикет.
5. Дипломатический этикет.

Тема 6 Многомерность личности делового партнера

1. Структура психики делового партнера.
2. Экстраверсии и интроверсия в деловом общении.
3. Рациональные и иррациональные психологические функции.
4. Система психики личности делового партнера.

Тема 7 Психологические характеристики деловых партнеров

1. Способности в деловом общении и их классификация.
2. Интеллект в деловом общении
3. Эмоции и темперамент в деловом общении.
4. Типы темперамента
5. Мотивации в деловом общении.

Тема 8 Технологии деловых коммуникаций

1. Системная модель технологий делового общения.
2. Перцептивно-когнитивные технологии.
3. Информационно-коммуникативные технологии.
4. Конативные технологии.
5. Манипулятивные технологии.

Тема 9 Искусство переговоров

1. Цели и задачи переговоров.
2. Типы переговоров и их критерии.
3. Стратегия переговоров.
4. Методы переговоров.
5. Этапы переговоров.

Тема 10 Нравственные основы конструктивных способов выхода из конфликта

1. Типы конфликтов.
2. Фрустрация как психологическое состояние напряженности.
3. Выходы из конфликтов.

Комплект творческих заданий

Тема 3 Деловые коммуникации: понятие и структура

Задание 1. Составьте в виде схемы типологию основных форм делового общения.

Задание 2. Ниже приводятся задачи двух этапов делового общения: «Установления контакта» и «Ориентации в ситуации». Разделите эти задачи по этапам.

- побудить собеседника к общению;
- после приветственного обращения нужно обязательно выдержать паузу (дать возможность человеку ответить, включиться в общение);
- постараться определить эмоциональное состояние партнера и при необходимости помочь ему выйти из нежелательного для вас состояния.
- вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение;
- выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;
- начать решение с основной задачи общения;
- не следует вступать в контакт, когда собеседник занят теми или иными делами (разговаривает, причесывается и т. д.);
- не следует обращаться к собеседнику со слов «Я», «Мне», лучше начать разговор со слов «Вы», «Ты», «Вам не кажется...» и т. п.;
- главное: вовлечь собеседника в активное обсуждение вопроса, что достигается, в том числе используя:
 - 1) комплименты;
 - 2) похвалу в адрес собеседника;
 - 3) присвоение собеседнику желательного качества типа: «Зная Вашу старательность...», «Вы такой настойчивый...»;
 - 4) напоминания о приятных событиях;
 - 5) передачу интересной информации.
- создать максимальное поле возможностей для обсуждения и принятия решения;
- продемонстрировать доброжелательность и открытость в общении (мягкая улыбка, если она уместна, небольшой наклон головы в сторону собеседника, выражение глаз).

Тема 4 Социально-психологические процессы деловых коммуникаций

Задание 1. Установите позиции общающихся партнеров за столом в соответствии с характером делового общения.

Характер общения	Позиции
1. Сопернический или оборонительный	А. Расположение по диагонали

2. Кооперативное деловое взаимодействие	Б. Напротив друг друга
3. Независимое общение	В. Угловая позиция
4. Дружеское деловое взаимодействие	Г. По одну сторону стола

Задание 2. Установите соответствие между типами модальностей деловых партнеров и способами восприятия ими информации.

Типы модальностей партнера	Способ восприятия		
	Посредством слуховых ощущений	Посредством зрительных образов	Посредством осязательных и телесных ощущений
	А	Б	В
1. Визуальный			
2. Аудиальный			
3. Кинестетический			

Тема 5 Нравственность и этикет

Задание 1. Из представленных устных распоряжений выберите правильные.

1. М.В.! Подготовьте к четвергу отчет о работе вашего отдела. Мне он нужен для доклада в управлении.	1. М.В.! Подготовьте к четвергу отчет о работе вашего отдела. Он нужен для нашего отдела в управлении.
2. Н.Н.! Вы сейчас пойдете в управление. Я хочу, чтобы Вы там переговорили с К. о поставках нам... Понятно?	2. Н.Н.! Вам сейчас нужно будет поехать в управление. Переговорите там с К. о поставках нам ... Это необходимо, чтобы в конце квартала у нас не возникло ... Вам все понятно?

3. Ю.А.! Я хочу, чтобы Вы, наконец, стали работать по-настоящему. Эти ваши фокусы совершенно мне не нужны.	3. Ю.А.! Вам следует, наконец, работать по настоящему. Это нужно не только Вам, но и для нашего общего дела. А такая ваша работа сегодня никого не устраивает.
4. С.В.! Я прошу Вас подумать, как все же перестроить деятельность вашего подразделения с учетом...	4. С.В.! Вам следует подумать, как все-таки перестроить деятельность вашего подразделения с учетом... Это продиктовано не моими пожеланиями, а интересами нашего общего дела!

Задание 2. Мораль - это совокупность норм, ценностей, кодексов, выбранных обществом в качестве регулятора человеческих отношений.

Нравственность - это то, что из этих общественных норм закреплено в поведении отдельного человека или группы людей и как бы вошло в привычку, быт, культуру.

С учетом специфики морали дайте классификацию перечисленных понятий по следующим основаниям: 1) нравственное сознание, 2) чувство, 3) поступок, 4) качество.

Зависть, идейность, измена, искренность, любовь, месть, мотив, ненависть, патриотизм, поведение, подвиг, привычки, стыд, ревность, мужество, совесть, добро, справедливость.

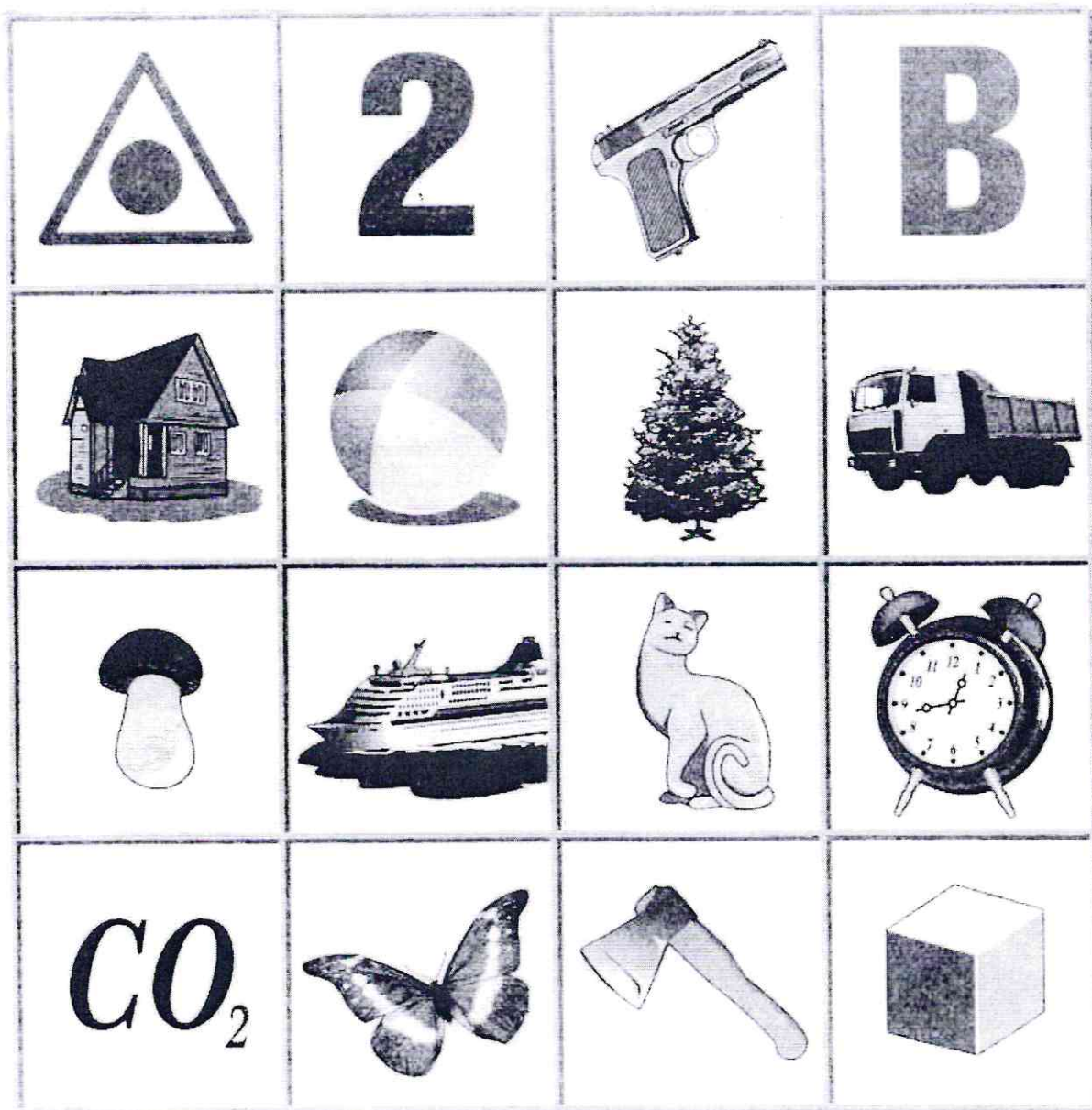
Тема 6 Многомерность личности делового партнера

Задание 1. Установите соответствие между системы психической структуры личности и психологами, разработавшие эти системы.

Психолог	Система психики					
	«Сверх-Я»	«Оно»	Персона	«Эго-Я»	Самость	Тень
	А	Б	В	Г	Д	Е
1. З. Фрейд						
2. К.Юнг						

Задание 2. Изучите таблицу, в течение 20 сек, закройте ее и попытайтесь за одну минуту воспроизвести в заданном порядке картинки, которые вы запомнили

Норма - 6 правильных ответов и больше.

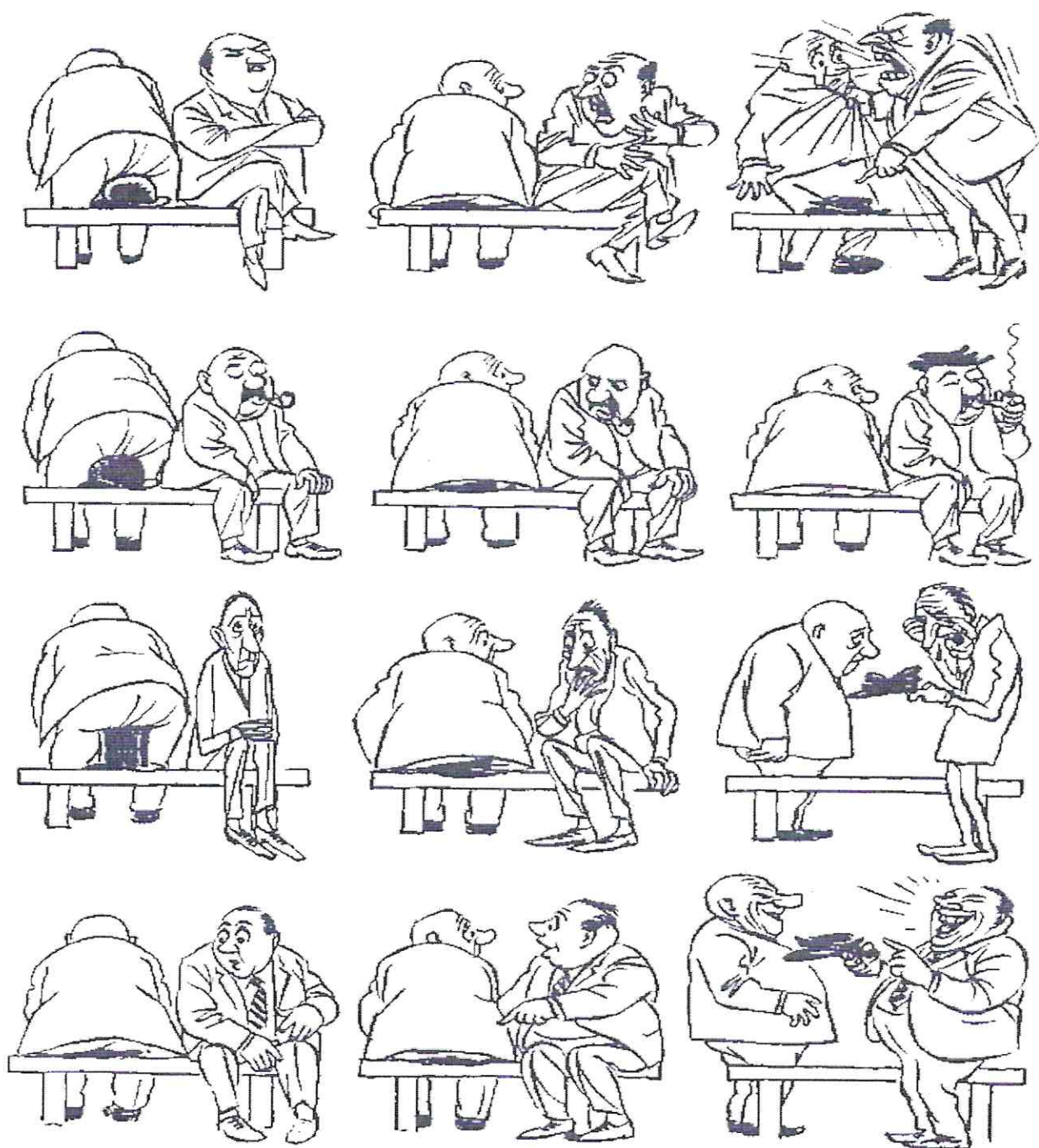


Тема 6 Психологические характеристики деловых партнеров

Задание 1. Установите справедливости между типами неплодотворной ориентации характера делового партнера и их основными характеристиками.

Ориентация характера	Основные характеристики
1. Рецептивная	А. Целеустремленная, готовая к обмену, общительная, экспериментирующая, манипулятивная
2. Эксплуататорская	Б. Берущая, сговорчивая, легковверная, восприимчивая, лишенная уверенности в себе
3. Стяжательская	В. Активная, инициативная, импульсивная, агрессивная, способная предъявить требования
4. Рыночная	Г. Практичная, экономная, сдержанная, подозрительная, инертная, педантичная, жадная

Задание 2. Определите по комиксу типы темпераментов



Тема 8 Технологии делового общения

Задание 1. Как противостоять манипуляциям? Определите способ противодействия.

1. Патетическая просьба «войти в положение» (Ожидаемая реакция - вызвать благосклонность и великодушие).

2. Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна (Ожидаемая реакция - принудить партнера раскрыть больше информации, чем ему нужно).

3. Воображение из себя «делового» партнера, представление существующих проблем как несущественных, побочных вопросов (Ожидаемая реакция - показать что вы — умудренный опытом человек, которому не пристало осложнять жизнь другим).

4. Поза «благоразумности и «серьезности», авторитетные заявления, основанные на «очевидных» и «конструктивных» идеях (Ожидаемая реакция - Страх показаться глупым, несерьезным и неконструктивным).

5. Указание на возможную критику действий оппонента со стороны его клиентов или общественности (Ожидаемая реакция - Пробуждение чувства опасности и неуверенности).

6. Постоянная демонстрация упрямства, самоуверенности (Ожидаемая реакция - Заставить оппонента быть просителем, показав ему, что его методы не успешны).

7. Постоянное подчеркивание того, что аргументы оппонента не выдерживают никакой критики (Ожидаемая реакция - Пробудить чувство бессилия, усталости, что другие аргументы будут несостоятельны).

8. Постоянно задаваемые риторические вопросы относительно поведения или аргументации оппонента (Ожидаемая реакция - Породить тенденцию оппонента отвечать в ожидаемом ключе, либо вообще не отвечать вследствие чувства бессилия)

9. Проявление себя как «милого и подлого», то есть демонстрация дружелюбности и вместе с тем постоянное возмущение (Ожидаемая реакция - Породить неуверенность, дезориентировать и напугать оппонента).

10. Стремление показать, что зависимость оппонента намного больше, чем это есть на самом деле (Ожидаемая реакция - Завоевать авторитет и заставить оппонента усомниться в себе настолько, чтобы он не был способен сохранить занятую позицию).

Задание 2. Экономист К. имеет большой опыт работы в планово-экономическом отделе. Свои поддерживающие коммуникации с новой сотрудницей от дела М. она выстраивает всегда таким образом, чтобы последняя как можно чаще прибегала к ее советам и помощи (даже тогда, когда М. может справиться с решением проблемы сама). За это М. оказывает К. «добровольно» небольшие услуги.

Дайте анализ ситуации по схеме:

1. Ситуация межличностных отношений К. и М.
2. Проблема ситуации – распознавание манипулятивного вторжения.
3. Определение типа манипулятивной технологии.
4. Рекомендации М. по выбору техник антиманипулятивной защиты.
5. Постманипулятивная стратегия поведенческих действий М.

Тема 9 Искусство переговоров

Задание 1. Перед вами человек, который включается с вами в общение не сразу. Он долго к вам приглядывается, слушает внимательно, говорит не спешно. Фразы строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли, он не терпит, чтобы его перебивали или слушали невнимательно.

Какую тактику следует избрать в переговорах с подобным партнером?

Задание 2.

Деловая игра ведения переговоров «Железная дорога».

Между двумя железнодорожными компаниями (*A* и *B*) возникла конфликтная ситуация. Эти компании занимаются перевозкой срочных грузов. Каждая владеет двумя индивидуальными железнодорожными ветками и одной общей. Общий путь намного короче, чем индивидуальные пути.

Проблема возникла из-за использования общей короткой ветки. Она считается открытой только тогда, когда открыты две стрелки *CA* и *CB*: одна открывается компанией *A*, другая – компанией *B*.

По короткому пути в сутки может пройти только один состав. Он может принадлежать либо компании *A*, либо компании *B*. Каждая компания в день может сформировать и отправить только один состав.

Компании *A* и *B* не находятся друг с другом в прямой конкуренции, они отличаются численностью рабочих, количеством подвижного состава, уровнем механизации, прибыльностью. Целью каждой компании является получение максимальной прибыли за тонну груза наиболее возможного дохода в месяц.

Вас, как консультанта по экономическим вопросам, пригласила администрация компании *B*.

Помогите найти такое решение, которое было бы максимально выгодно для этой компании, но также устроило бы и компанию *A*.

Необходимые для расчетов параметры компаний представлены в таблице:

Параметры	Компании	
	<i>A</i>	<i>B</i>
Количество вагонов	30	20
Грузоподъемность одного вагона в тоннах	50	50
Прибыль от перевозки по короткому пути (в долларах США за тонну)	12	6
Прибыль от перевозки по длинному пути (в долларах США за тонну)	2	2

Тема 10 Нравственные основы конструктивных способов выхода из конфликта

Задание 1. Американская исследовательница М. Фоллет в своей работе «Конструктивный конфликт» выделила три метода устранения конфликтных ситуаций: подавление, компромисс и интеграцию.

Дайте моральную оценку каждого из методов. Назовите препятствия на пути интеграции, которые могут помешать благополучному разрешению конфликта.

Задание 2. Заполните таблицу, отметив степень проявления склонности к напористости и к партнерству при различных тактиках поведения в конфликте (1 – низкая степень; 2 – средняя степень; 3 – высокая степень):

Тактика (стиль) поведения в конфликте	Склонность к партнерству	Склонность к напористости
Избежание		
Приспособление		
Компромисс		
Конфронтация		
Сотрудничество		

Вопросы к экзамену:

1. Определения и понятия: коммуникация, общение, коммуникативное взаимодействие, коммуникативное действие.
2. Понятие деловой коммуникации: отличительные особенности и ограничения.
3. Понятие эффективности деловой коммуникации.
4. Деловая коммуникация как процесс: структура, характеристика основных элементов.
5. Правила выбора и усиления канала и средств коммуникации. Примеры.
6. Показатели эффективной обратной связи в деловой коммуникации. Примеры.
7. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
8. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
9. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.

10. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.
11. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
12. Особенности организации пространства деловой коммуникации
13. Место и роль цвета в деловой коммуникации.
14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
15. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.
16. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник" . Примеры.
17. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
18. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.
19. Понятие и типологии вопросов и ответов. Эффективные техники вопроса и ответа в деловой коммуникации.
20. Основные формы деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, совещание, переговоры, пресс-конференция, презентация, конференция.

2.2 Типовой вариант экзаменационного тестирования

Вариант 1

Знать:

<p>1. Обмен информацией между людьми – это:</p> <p>А) коммуникативная сторона общения</p> <p>Б) интерактивная сторона общения</p> <p>В) перцептивная сторона общения</p>
<p>2. Кто является основоположником «теории обмена»</p> <p>А) Дж. Хоманс</p> <p>Б) Дж. Мид</p> <p>В) Г. Блумер</p>
<p>3. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это:</p> <p>А) эмпатия</p> <p>Б) рефлексия</p>

В) идентификация
4. Термин “коммуникация” появился в научной литературе А) в начале XX в. Б) в начале XXI в. В) в конце XIX в.
5. К невербальной коммуникации НЕ относится: А) жесты, мимика, позы Б) речь В) прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи
6. Категория убеждения в риторике, апеллирующая к эмоциям аудитории: А) логос Б) пафос В) этос
7. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению: А) закрытая поза, суженные зрачки глаз Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас
8. Языковые приметы научного стиля: А) Строгость, использование терминов Б) образность В) экспрессивность
9. Какого типа деловых совещаний НЕ существует: А) совещания по планированию Б) совещания по выбору сотрудников В) совещания по мотивации труд
10. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию –это А) Коммуникация Б) Конфликт В) Лекция
11. Интерактивная сторона общения состоит в: А) обмене информацией между людьми; Б) в организации взаимодействия между людьми; В) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению
12. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются А) деструкцией; Б) диссонансом; В) шумом; Г) дисгармонией
13. Создатель сообщений –это А) получатель; Б) источник;

В) канал
14. Передача конкретных способов деятельности – это функция деловой коммуникации: А) интегративная Б) трансляционная В) самопрезентация
15. Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий посредником между средствами массовой информации и коммуникантом: А) менеджер по связям с общественностью Б) <i>Лидер мнений (ключевой коммуникатор)</i> В) Имиджмейкер
Уметь:
16. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником –это является целью: А) <i>убеждающей коммуникации</i> Б) экспрессивной коммуникации В) познавательной коммуникации
17. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель: А) ритуальной коммуникации Б) экспрессивной коммуникации В) <i>суггестивной коммуникации</i>
18. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего: А) эпидейктическая Б) информационная В) <i>агитационная</i>
19. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества –это основная задача: А) <i>самопрезентации</i> Б) социализации В) социального контроля
20. Стиль коммуникаций, основанный на поиске взаимного согласия сторон и общения по поводу результирующих действий А) обвинительный стиль; Б) директивный стиль; В) <i>стиль разрешения проблем</i>
21. Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным: А) <i>Деструктивные конфликты</i>

<p>Б) Конструктивные конфликты В) Не подходит ни один вариант из предложенных</p>
<p>22. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков—одна из установок ... тактики общения:</p> <p>А) директивной Б) <i>понимающей</i> В) принижающе –уступчивой</p>
<p>23. Кинесическими средствами невербального общения выступают:</p> <p>А) <i>Мимика</i> Б) <i>Поза</i> В) Покашливание Г) Рукопожатие Д) Устная речь</p>
<p>24. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:</p> <p>А) Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации Б) Дозирование информации В) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации Г) <i>Утаивание информации</i></p>
<p>25. Руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники:</p> <p>А) жесты оценки Б) <i>жесты самоконтроля</i> В) жесты расположения</p>
<p>Владеть:</p>
<p>26. Языковая игра—это ...</p> <p>А) <i>намеренное нарушение норм речевого поведения</i> Б) названия общеизвестных событий, имена или тексты, которые говорящие (пишущие) воспроизводят в своей речи В) тексты, содержащие цитаты</p>
<p>27. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего.</p> <p>А) <i>агитационная</i> Б) информационная В) воодушевляющая</p>
<p>28. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко:</p> <p>А) <i>фонетический барьер</i> Б) логический барьер В) семантический барьер</p>

29. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:

А) активное рефлексивное слушание

Б) нерефлексивное слушание

В) эмпатическое слушание

30. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

А) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долгосрочные цели манипулятора

Б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

В) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Оценка знаний по дисциплине проводится с целью определения уровня освоения предмета, включает:

- практические работы.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от соответствия критериям таблицы 1.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведется:

1) преподавателем – оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;

2) группой – в ходе обсуждения представленных материалов;

3) студентом лично – путем самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

- промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по компетенциям).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра. Итоговый контроль проводится в форме промежуточной аттестации студента – экзамена (зачета).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины, промежуточная аттестация обучающихся – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том посредством испытания в форме экзамена (зачета).

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе ее изучения. Последняя представляется в балльном исчислении согласно таблице 2.

Защита практической работы производится студентом в день ее выполнения в соответствии с учебным расписанием. Преподаватель проверяет правильность выполнения практической работы студентом и сделанных выводов, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью собеседования или тестирования.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. К зачету допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации – практические занятия, задание для самостоятельной работы.

Составитель



(подпись)

Е.Н.Балаганская

(расшифровка подписи)

Заведующий кафедрой

(подпись)

(расшифровка подписи)