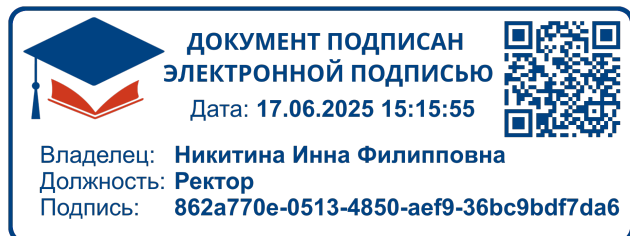


Автономная некоммерческая организация высшего и профессионального образования
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»
(АНО ВПО «ПСИ»)



Приложение № 1
к Рабочей программе дисциплины
«Деловые коммуникации»

УТВЕРЖДЕН
Ученым советом АНО ВПО «ПСИ»
(протокол от 11.06.2025 № 03)
Председатель Ученого совета, ректор
И.Ф. Никитина

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Рабочей программы дисциплины

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль – финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Пермь 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
ТЕСТЫ, ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ И ЗАДАНИЯ.....	4
ЭКСПРЕСС-КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА	16
ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ И ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТИВНЫХ РАБОТ	18
ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ	21
ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО «ТРЕНИНГ»	23
ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО «ПРАКТИКУМ»	29

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловые коммуникации».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестовых заданий, практических задач и заданий, тренингов, практикума, экспресс-контрольной работы и промежуточной аттестации в форме вопросов и билетов к экзамену.

3. Структура и содержание заданий разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации».

4. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной:

В процессе освоения данной дисциплины выпускник формирует и демонстрирует следующие общекультурные компетенции при освоении основной образовательной программы высшего образования, реализующей ФГОС ВО:
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

5. Проверка и оценка результатов выполнения заданий

По каждому виду фонда оценочных средств представлены критерии выставления оценок, подтверждающие освоение студентом компетенций, формируемых дисциплиной «Деловые коммуникации».

АНО ВПО «ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра философии, истории и межкультурной коммуникации

ТЕСТЫ, ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ И ЗАДАНИЯ

Тема 1. Ведение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

Введение в предмет деловой коммуникации. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организации. Основные понятия теории коммуникации. Понятие делового общения. Деловая и межличностная коммуникация. Общение и коммуникация.

Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике.

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном общении
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова
4. Каковы основные различия между межличностным информационным обменом и массовым информационным обменом
5. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Дать характеристику.
6. Чем отличается массовая и межличностная коммуникации.
7. Чем отличаются деловая и межличностная коммуникация.
8. Рассказать об основных задачах, условиях и функциях делового общения
9. Какова роль обратной связи в деловом общении.

Вопросы для самопроверки:

1. Место теории коммуникации в системе научного знания
2. Категории коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации
3. Коммуникация в информационном обществе
4. Коммуникативный процесс и его структура
5. Линейные и нелинейные модели коммуникации
6. Социологические и психологические модели коммуникации

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия

Коммуникации. Деловые коммуникации. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.

Понятие общения. Виды общения – познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Характеристики делового общения.

Общение и коммуникация. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Значение данных семиотики для социально-психологического анализа общения. Речевая коммуникация: организация и развитие. Основные характеристики речевой коммуникации в общении:

Коммуникация как обмен информацией. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое деловое общение
2. Каковы функции делового общения
3. Раскройте сущность управления общением
4. Формы делового общения
5. В чем сущность коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения

Вопросы для самопроверки:

1. Этика, общение, деловое общение, коммуникация
2. Соотношение этики и бизнеса
3. Соотношение этики и рекламы
4. роль этики в деловом общении
5. Коммуникационные каналы, классификации
6. Виды межличностного общения
7. Формы общения

Практические задания:

1. Приведите примеры коммуникативных эпизодов, в которых вы принимали участие в течение дня, которые относятся к разным функциям общения.
2. В течение дня запишите свои роли в различных ситуациях. Опишите роли, которые вы выбирали в зависимости от обстановки. Как различалось ваше поведение в зависимости от обстановки. Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению.
3. Подготовьте сообщения на тему «общение», «коммуникация», «деловое общение».

Тема 3. Уровни анализа общения. Этапы общения

Уровни анализа общения. Специфика макро-мезо-микроуровней анализа общения. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Исследование контактов людей на мезоуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения как психологической деятельности: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, мыслями, чувствами, отношениями; установление взаимоотношений.

Микроуровень анализа общения - изучение отдельных сопряженных актов общения. Основные характеристики контакта: направленность партнеров; вовлеченность в процесс общения; модальность самовыражения; дистантность общения.

Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональность результатов общения. “Прирост” смысловых полей партнеров, обратная связь как условия перехода с одного этапа общения на другой.

Вопросы для самопроверки:

1. Уровни анализа общения и уровни общения.
2. Направления исследований на макроуровне анализа общения.

3. Направления исследований на мезоуровне анализа общения.
4. Направления исследований на микроуровне анализа общения.
5. Критерия выделения этапов общения.

Тема 4. Средства делового общения: вербальные

Характеристика форм и средств деловых коммуникаций: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.). Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении. Представление о "парадоксальной коммуникации" Вацлавика, Бивина, Джонсона.

Диалог и диалогические отношения в межличностной коммуникации. Виды псевдодиалогов: болтовня; салонный псевдодиалог; демагогический псевдодиалог; абсурдистская беседа; артаксерксов диалог.

Правила организации обратной связи. Приемы активного слушания в процессе коммуникации. Способы речевого выражения отношений в коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Вербальная и невербальная формы коммуникаций.
2. Традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.).
3. Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие коммуникативной стороны общения
2. Характеристики примитивного вида общения.
3. Характеристики манипулятивного вида общения.
4. Характеристики делового общения.
5. Характеристики личностного духовного общения.
6. Особенности личностного подхода к общению.
7. Стили общения.
8. Структура сообщения в общении.

Тема 5. Средства делового общения: невербальные

Проблемы определения "невербального общения". Направления критики понятия "невербальное" (терминологическая путаница; расширительное толкование; подмена термина "невербальное" метафорическими понятиями -ключи, намеки и т.д.; сведение к комплексу движений). Круг явлений, объединенных понятием "невербальное".

Отличия невербального языка от вербального. Качественная специфика терминов невербальная коммуникация, невербальное поведение, паралингвистические средства, экспрессивные движения. Отождествление невербального языка и невербальной коммуникации.

Отличия понятия "невербальное общение" от понятий "невербальные коммуникации", "невербальное поведение", "паралингвистика", "кинесика", "экспрессия". Толкование невербальной коммуникации как явления, включающего в свой состав невербальное поведение. Наделение невербального поведения статусом самой широкой категории. Разделение невербального поведения на коммуникативное и индикативное

Проблема кодирования невербальной информации. Трудности кодирования невербальных, экспрессивных кодов: отсутствие адекватной системы записей - "феном неуловимости экспрессии", динамичность экспрессии, индивидуально-типичный характер, целостность, завершенность в единицу времени. Определение невербального экспрессивного кода с позиций личностно-динамического подхода (В.А.Лабунская).

Интерактивная форма

Тренинг

План:

- 1.Выразительные качества голоса
2. Распознавание эмоций по голосу
- 3.Проксемика (зона общения)
4. Мимика
- 5.Походка
- 6.Жесты
- 7.Такесика

8.Защита творческой разработки - умение комплексного использования невербальных

Цель тренинга: отработка разных средств обучения с помощью выполнения практических упражнений индивидуально, в парах (упражнения, связанные жестами, мимикой, пантомимикой)

Итоговым заданием является выполнение творческой разработки – студентам предлагается сделать 3 имиджевых фотографии, используя выразительные невербальные средства в соответствии с предложенными имиджевыми образами:

- ✓ Романтический образ (например, тургеневская девушка, русалочка и т.д.)
- ✓ Роковой образ (женщина вамп, Дон Жуан, мачо, Солоха)
- ✓ Агрессивный образ (неформал, вампир, хулиган)
- ✓ Спортивный образ
- ✓ Инфантильный образ,
- ✓ Невыразительный образ (ботаник, серая мышка, домохозяйка)

К каждому снимку необходимо приложить паспорт- описание, где указаны название образа, средства его реализации, обоснование на соответствие)

Ожидаемый результат: знакомство с невербальными средствами общения, формирование умений использования невербальных средств общения, отработка их на практике

Основными критериями оценки являются:

- ✓ Качество использования образа (выявляется методом экспертных оценок)
- ✓ Количество и согласованность используемых невербальных средств
- ✓ Качество подготовки оформления

Вопросы для самопроверки:

1. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
2. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
3. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
4. Понятие о невербальных средствах общения.
5. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.

Тема 6. Этика делового общения

Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения.

Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету. Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе.

Вопросы для самопроверки:

1. Мораль в общении и коммуникации
2. Роль нравственных ценностей и норм в деловом общении
3. История делового этикета
4. Концепция делового общения Д.Карнеги
5. Элементы, которые входят в понятие «культура делового общения»

Практические задания:

1. Подготовить доклад, реферат, эссе, информационное сообщение на тему
-Национальные особенности англичан, французов, немцев
-Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке
-Поведение в разных странах
-Деловой стиль и деловое общение в США и странах Европы

Тема 7. Барьеры общения. Причины их возникновения

Соотношение моделей затрудненного и незатрудненного общения с эффективным и оптимальным межличностным общением. Широкое и узкое толкование феномена затрудненного общения (Куница, Цуканова, Лабунская). Объективный и субъективный характер затрудненного общения (Бодалев, Ковалев). Понятие о психологическом барьере в межличностном общении (Парыгин). Обозначение феномена "затрудненного общения" в западной психологии

Классификация причин затрудненного общения. Объективные и субъективные причины. Первичные и вторичные причины. Осознаваемые и неосознаваемые причины. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
2. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
3. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения
4. Виды барьеров. Привести примеры

Тема 8. Слушание в деловой коммуникации

Слушание в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное). Ошибки слушания.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания, ошибки тех, кто слушает, внутренние помехи слушания, внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

Интерактивная форма

Тренинг

Цель: знакомство с понятием активное слушание и отработка данного понятия на практике

Упражнение 1 Ведущий произносит любую фразу и каждому участнику предлагается рассказать, что он услышал и что воспринял. В результате высказываний становятся очевидными некоторые расхождения в понимании этой фразы

Упражнение 2. Испорченный телефон

Все (или несколько человек) выходят из комнаты. Заходит первый участник, ведущий ему говорит небольшую фразу. Заходит второй участник и первый участник сообщает ему ту же фразу. И так каждый входя, выслушивает фразу, которую ему сообщает предыдущий участник, и передает следующему. Последний участник сообщает всем услышанную фразу. Те, кто находится в комнате, не могут выражать свои эмоции по поводу услышанного

Упражнение 3. Та же процедура, но вместо фразы первому вошедшему показывается картинка, рассмотрев которую, он словесно описывает ее следующему вошедшему участнику упражнения

Далее обсуждение по двум упражнениям

Почему искажен смысл?

Как это происходило?

Для большего эффекта и тщательного анализа можно произвести запись на видеокамеру с дальнейшим разбором ситуации и поведения студентов

Разбор по направлениям

- слушание граничит с пониманием

- слушать и слышать не одно и то же

- фильтром при передаче информации является избирательное восприятие

Тренировка умения слушать (работа в парах, по кругу, в группах)

Упражнение 4

Участникам групп предлагается пересказать текст (либо готовится из книги, либо из статьи)

Обсуждение по вопросам

- когда пересказ более точен

- какую роль играет умение рассказчика концентрировать внимание своего собеседника

- что мешает услышать и запомнить текст

Упражнение 5

Пересказ текста из предыдущего упражнения, но с некоторыми условиями:

Необходимо уточнить некоторые детали, слова, утверждения

Уточнить заключение, утверждение.

Обсуждение по вопросам:

- Какое значение имеют уточняющие вопросы

- Какие чувства возникают у рассказчика, если ему задают уточняющие вопросы

Упражнение 6

Выслушать короткий рассказ, но уже не пересказывать полностью текст, а передать смысл услышанного. Результатом обсуждения может стать формулирование целей активного слушания.

Упражнение 7

Первый участник высказывает свое мнение. Второй участник выслушивает его до конца, стараясь услышать точку зрения собеседника, а не формулирует в это время свою.

Обсуждение по вопросам:

- Что чувствует слушающий?

- Как чувствовал себя говорящий?

- Что помогало и что мешало собеседникам?

Ожидаемый результат: знакомство с активным слушанием, формирование умений использования активного слушания, отработка их на практике

Вопросы для самопроверки:

1. Активное слушание и его особенности
2. Слушание в деловой коммуникации. Понятие. Связь с психическими процессами.
3. Виды слушания.
3. Ошибки слушания. К какому результату могут привести ошибки в слушании

Практические задания:

1. Опишите 4 жеста, которые вы чаще всего используете в разговоре с людьми. Что это условные знаки, способы выражения чувств, релакция чувств, снятие напряжения, обращение внимание на себя. Может быть данные жесты необходимы для передачи сообщения. Помогают или мешают данные жесты, отвлекают или помогают в процессе общения.

2. Русская поэтесса М.Цветаева говорила, что «одно дело слушать, другое слышать». Объясните данное высказывание.

3. Отработайте в паре прием активного слушания, используя выражения «я тебя правильно поняла», «итак, резюмируя сказанное ...»

4. Выполните тест:

Инструкция к тесту:

Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивайте баллами. За ответ:

почти всегда – 2 балла

в большинстве случаев - 4 балла

иногда – 6 баллов

редко - 8 баллов

почти никогда – 10 баллов

1. Стараетесь ли вы свернуть беседу в тех случаях, когда тема не интересна вам
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступить в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся непонятной для вас темы
8. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите

Обработка результатов:

Подсчитайте сумму баллов. Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать – выше среднего уровня. Обычно средний балл слушателей – 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Тема 9. Перцептивная сторона общения. Речевое воздействие

Понятие о перцептивной стороне общения. Виды социальной перцепции. Основные характеристики социально - перцептивных образов, понятий, представлений, установок, стереотипов: эмоционально-когнитивная нерасчлененность, унифицированность, консерватизм, ригидность. (А.А.Бодалев, Г.М.Андреева, Юревич).

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Уровни восприятия другого человека. "Первое впечатление" как уровень понимания. Факторы, влияющие на содержание первого впечатления. Эталоны и стереотипы как результат и основа понимания в общении. Характеристики процесса понимания. Атрибутивные компоненты понимания в общении.

Механизмы межличностного познания: эмпатия, идентификация и рефлексия (Г.М.Андреева, В.В.Знаков). Функционально-экспрессивные характеристики внешности партнера как пусковой механизм интерпретации личности. Внешнее, экспрессивное "Я" личности и проблема предъявления себя в общении. Компоненты экспрессивного Я личности: устойчивые (физиогномика, индивидуально-конституциональные характеристики человека), среднеустойчивые (оформление внешности: прическа, косметика, украшения, одежда) и динамические параметры выражения (экспрессивное, невербальное поведение).

Вопросы для самопроверки:

1. Классификация видов социальной перцепции, предложенная Г.М.Андреевой.
2. Уровни восприятия и понимания человека человеком в общении.
3. Представление об эталонах и стереотипах в психологии социального познания.
4. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
5. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.

Практические задания:

Практические задания:

1. К какому фактору относится следующее высказывание: «Он понял, что между надменным денди, стоящим перед ним в хохлатой парчовой скуфейке, в золотистом китайском халате, опоясанном турецкой шалью, и им, бедным кочующим артистом, в истертом галстуке и потертом фраке, ничего не было общего» (А.С. Пушкин). Обоснуйте свой ответ.

2. К какому фактору относится следующее высказывание: «Несмотря на светлый цвет волос, усы и брови были черные – признак породы в человеке так, как черная грива и черный хвост у белой лошади» (М.Ю.Лермонтов). Обоснуйте свой ответ.

3. К какому фактору относится следующее высказывание: «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь) Обоснуйте свой ответ.

Тема10. Информационное поле и система коммуникаций организации

Понятие информационного поля. Структура информационного поля учреждения. Значимость циркулирующей информации для построения эффективных коммуникаций в управлении. Конфликтогенность иерархических и горизонтальных уровней коммуникации. Методы и способы решения конфликтных ситуаций в деловом общении. Поддержка и сопротивление нововведениям в организации через артикуляционные механизмы коллективного общественного мнения в организации. Роль лидера в построении лояльных коммуникаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности и технологии коммуникационных процессов в управлении.
2. Создание «благоприятного психологического климата».
3. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием.
4. Техника постановки вопросов и ответов на них.
5. Поведение с собеседниками различных психологических типов.

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие эффективной коммуникации. Условия ее осуществления.
2. Принципы эффективного слушания.
3. Коммуникативная компетентность. Критерии коммуникативной компетентности.
4. Модели и стили коммуникации.
5. Специфика внутриорганизационных коммуникаций в зависимости от организации (выбрать организацию и провести анализ внутриорганизационных коммуникаций).

Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии

Психологические характеристики беседы как формы диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Анализ барьеров: ситуативные барьеры; контрсуггестивные барьеры; тезаурусные барьеры; интеракционные барьеры.

Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Пространственно-временная организация участников коммуникации (беседы, дискуссии); образно-эмоциональная подготовка; “сценарий” беседы, дискуссии (определение основных смысловых единиц, последовательности введения идей; определение смысловых переходов; создание проблемной ситуации; сопоставление цели и результата).

Вопросы для обсуждения:

1. Чем телефонный разговор отличается от очной беседы
2. Когда необходимо прибегать к телефонному общению в деловой сфере.
3. Сформулируйте требования, предъявляемые к проведению телефонных коммуникаций
4. Какие требования предъявляются к ведению телефонных коммуникаций
5. В чем заключается подготовка к телефонной беседе.
6. Деловые совещания – виды
7. Каковы профессиональные цели деловых совещаний
8. Что необходимо предусмотреть организатору совещаний
9. Что нужно знать человеку, чтобы контролировать дискуссию
10. Какие типы участников совещаний можно выделить
11. Какие требования предъявляются ведущему делового совещания.

Вопросы для самопроверки:

1. Основные стратегии проведения дискуссии.
2. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.
3. Пространственно-временная организация участников коммуникации (беседы, дискуссии);
4. Образно-эмоциональная подготовка- “сценарий” беседы, дискуссии (определение основных смысловых единиц, последовательности введения идей; определение смысловых переходов; создание проблемной ситуации; сопоставление цели и результата).
5. Деловая беседа: этапы и основные элементы
6. Методы воздействия и уловки в споре.

Практические задания:

1. Подготовить план деловой беседы с руководителем отдела кадров по теме «условия приема на работы», «проведение инструктажа по пожарной безопасности»

2. Составить резюме на вакантную должность правильное и с ошибками. Проанализировать ошибки.

Тема 12. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации

Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров.

Стратегия и тактика ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.

Интерактивная форма

Практикум

1. Case-study. Проанализируйте практические ситуации делового общения руководителя и подчиненных.

Ситуация 1. Вы являетесь руководителем отдела в районной налоговой инспекции. В ходе проведения планового совещания Вы в очередной раз столкнулись с одной и той же проблемой: Ваш заместитель постоянно занимает ярко выраженную антагонистическую позицию ко всем высказываниям присутствующих. При этом всем приходится слушать его длинные и зачастую непонятные речи, объясняющие причины его несогласия. Все это занимает много времени, при этом решение ключевых вопросов практически стоит на месте. Как Вам стоит поступить в подобной ситуации?

Ситуация 2. Вы работаете заместителем руководителя ОГВ. Ваш начальник внезапно заболел и поручил Вам выступить вместо него перед сотрудниками с докладом о приоритетных направлениях деятельности организации в следующем году. Проблема заключается в том, что до выступления осталось всего 2 часа. Как Вы поступите?

Ситуация 3. Начальник отдела поручил Вам выступить на совещании с руководством. Несмотря на то, что Вы вполне компетентный специалист с большим опытом работы, есть одна проблема: Вы совершенно не умеете выступать перед аудиторией, постоянно смущаетесь и запинаясь через одно-два предложения. Дома после ужина Вы решили подготовиться к предстоящему выступлению. С чего Вы начнете? Опишите подробно процесс Вашей подготовки. На что следует обратить внимание?

Ситуация 4. Вы пунктуальный человек и всегда приходите на работу вовремя. Однако Ваш сотрудник не отличается пунктуальностью. Два-три раза в неделю он опаздывает минут на 20. При этом у него всегда находятся причины для опоздания: пробки, посещение врача и т.д. Другие Ваши подчиненные уже сетуют: «Раз он опаздывает, и ему за это ничего не делают, может быть, и нам тогда можно?» Понимая, что ситуация выходит из-под контроля, Вы решили провести с сотрудником беседу дисциплинарного характера. Как Вы построите эту беседу? Каким образом Вы будете воздействовать на сотрудника?

Обсуждение ситуаций в малых группах.

2. Работа в малых группах. Упражнение «Рисование геометрических фигур по словесному описанию».

Цель упражнения: усвоение навыков эффективной коммуникации, установления обратной связи с аудиторией, грамотной постановки вопросов и ответа на них.

Ход выполнения. Студенты делятся на малые группы по 5-6 человек. Из каждой группы выбирается по одному человеку, которым преподаватель дает лист с рисунком

сложной геометрической фигуры. Задача состоит в том, чтобы остальные члены группы смогли в кратчайший срок воспроизвести содержание рисунка лишь по словесному описанию студента, ознакомленного с рисунком. При этом не разрешается, как показывать рисунок членам своей группы, так и объяснять его содержание жестами. После того, как первый студент закончил словесное описание, и каждый член группы воспроизвел геометрическую фигуру, то же самое упражнение выполняется еще двумя представителями группы. Разница состоит лишь в том, что первому студенту не разрешается смотреть на рисунки и корректировать; ему не задают каких-либо вопросов относительно содержания рисунка; второму студенту группа может задавать вопросы; третьему – разрешается смотреть на рисунки и корректировать их.

Обсуждение результатов.

1. Сколько времени затратил каждый из участников на описание рисунка? С чем это связано?

2. Какова доля успешно выполненных рисунков?

3. Что явилось причиной ошибок и расхождений при выполнении задания?

4. Способствовала ли обратная связь с объясняющим улучшению результатов выполнения задания? Обоснуйте свой ответ.

5. Что важнее: скорость коммуникации или эффективность коммуникации?

3. Задание. Студентам предлагается 2 фразы:

а) Президент является Верховным Главнокомандующим.

б) Чиновник должен служить народу.

Предложите как можно больше вариантов передачи этой же мысли другими словами. Не употребляйте слов данного предложения, не меняйте смысл высказывания.

Вопросы для самопроверки:

1. Психологические требования организации беседы
2. Психологические требования организации совещания
3. Психологические требования организации собеседования
4. Психологические требования организации переговоров
5. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
6. Деловые переговоры: типы, стадии подготовки и проведения, стратегии, тактики и стили.
7. Деловые совещания: типы, порядок организации и проведения.

Тема 13. Конфликт как специфическая форма взаимодействия

Определение понятия «конфликт», Противоречие- природа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Место конфликта в структуре противоречивых социальных отношений. Соревнование, критика, спор, протест, противоборство, насилие. Различие между объектом и предметом конфликта. Характеристика объекта конфликта. Проблема типологии конфликта.

Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных. Прогнозирование социальных конфликтов. Управление конфликтами - симптоматика, диагностика, профилактика, предупреждение, урегулирование, ослабление, разрешение, пресечение, гашение, устранение.

Формы завершения конфликта. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта – соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание, приспособление. Урегулирование конфликта с помощью третьей стороны.

Вопросы для самопроверки:

1. Социально-психологические теории о происхождении конфликта.
2. Возникновение первых концепций конфликтов.
3. Методы диагностики конфликтов.
4. Социальный конфликт в современных условиях.
5. Исследование конфликтов и конфликтных личностей.
6. Социально-психологические регуляторы поведения человека.
7. Бесконфликтное общество – возможно ли это.

Критерии выставления оценок, уровень сформированности компетенций:

Оценка выставляется по 4-х балльной шкале:

- «отлично» (повышенный уровень) - выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
- «хорошо» (средний уровень) – если студент выполнил 66-83 % заданий;
- «удовлетворительно» (пороговый уровень) – если студент выполнил 50-65 % заданий;
- «неудовлетворительно» (уровень не сформирован) – менее 50 % заданий.

ЭКСПРЕСС-КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

1. Общение как аспект совместной деятельности и как самостоятельный феномен, отличный от деятельности, рассматривал (-а):

- а) А.А. Бодалев,
- б) М.С. Каган,
- в) МИ. Лисина,
- г) Л.П. Буева.

2. Проблемы социальной перцепции изучали:

- а) В. Н. Мясищев, Б.Г.Ананьев,
- б) А.А. Бодалев, В.А. Лубянская,
- в) С.Д. Смирнов. Г.А. Берулава,
- г) Л.М. Митина, А.К. Маркова.

3. Общение и деятельность соотносятся (по А.Н. Леонтьеву) как:

- а) род-вид,
- б) рядоположение.
- в) самостоятельные феномены,
- г) между ними функциональные отношения.

4. Общение и деятельность соотносятся (по Б.Ф. Ломову) как:

- а) род-вид,
- б) часть-целое.
- в) самостоятельные феномены.
- г) между ними функциональные отношения.

5. Письменную и устную речь различают по:

- а) средствам общения,
- б) способам общения,
- в) выполняемой функции,
- г) условиям общения.

6. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения рассматриваются в... подходе к общению.

- а) патопсихологическом,
- б) социально-психологическом,
- в) нейролингвистическом,
- г) психофизиологическом.

7. уровень коммуникативных умений характеризуется частным и несистематизированным осознанием явлений общения.

- а) интуитивный,
- б) житейский,
- в) сознательный,
- г) научный.

8. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:

- а) межличностной коммуникации,
- б) перцептивной стороне общения
- в) межличностного взаимодействия,
- г) группового взаимодействия.

9. Интересы и склонности человека выступают показателями ... плана общения:

- а) коммуникативного,
- б) индивидуально-личностного,
- в) общего социально-психологического,
- г) морально-политического.

10. ... как понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним является одним из основных механизмов межличностного восприятия в общении.

- а) социально-психологическая рефлексия.
- б) стереотипизация,
- в) эмпатия.
- г) идентификация.

11. Жесты, мимика и пантомимика — это ... средства общения.

- а) оптико-кинетические,
- б) паралингвистические,
- в) экстралингвистические,
- г) пространственно-временные.

12. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к ... средствам общения.

- а) оптико-кинетической,
- б) паралингвистической.
- в) экстралингвистической.
- г) пространственно-временной.

13. При ... стиле деятельности другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний.

- а) демократическом,
- б) авторитарном,
- в) либеральном,
- г) попустительском.

Ключ

1	А	7	А	13	А
2	Г	8	Б		
3	А	9	Б		
4	В	10	Г		
5	Б	11	Б		
6	Б	12	В		

Критерии оценивания теста, уровень сформированности компетенций:

Оценка выставляется в 4-х балльной шкале:

- «отлично» (повышенный уровень) - выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий теста;
- «хорошо» (средний уровень) – если студент выполнил 66-83 % заданий теста;
- «удовлетворительно» (пороговый уровень) – если студент выполнил 50-65 % заданий теста;
- «неудовлетворительно» (уровень не сформирован) – менее 50 % заданий теста.

**ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ И ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К
НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТИВНЫХ РАБОТ**

(докладов, сообщений)

Тема 1. Ведение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

1. Коммуникации как основа всех видов человеческой деятельности
2. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема
3. Барьеры взаимодействия - мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения
4. Общение и отношения.
5. Эмпатия личности и общение.
6. Особенности доверительного общения.
7. Особенности эмпатии в ситуациях затрудненного общения.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

1. Невербальные средства общения.
2. Манипулятивное общение.
3. Критерии творческого общения.
4. Личностные факторы успешного общения.
5. Взаимопонимание в общении
6. Проблема кодирования невербальной информации.
7. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации
8. Национальные особенности невербального средства общения
9. Чему можно больше верить языку слов или языку общения

Тема 10. Создание коммуникационной среды в организации

1. Психологический климат в коллективе
2. Виды слушания, особенности
3. Способы совершенствования навыков слушания
4. Переговорный процесс – стратегии, стили, стадии

Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии

1. Этапы публичного выступления, содержание и сущность
2. Трудности активного слушания. Причины и меры преодоления
3. Уровни слушания
4. Типы собеседников. Соотношение групп вопросов и типов собеседников
5. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации
6. Этика и психология деловой коммуникации
7. Формулы речевого этикета в различных культурах

Методические рекомендации по написанию реферативных работ

Написание реферата – это приобретение необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов способствует закреплению экономических знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление;
- устное изложение реферата.

Реферат пишется по наиболее актуальным проблемам российской экономики. В нем на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов охватывают и дискуссионные вопросы дисциплины. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции развития экономики. Рекомендованная тематика рефератов примерная. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу курсанта. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название темы.

Реферат, как правило, состоит из *введения*, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, *основного материала*, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и *заключения*, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Объем реферата — от 20 до 30 машинописных страниц.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, а в самом конце – дату написания работы и личную подпись.

Особое внимание следует уделить оформлению научно-справочного аппарата и, прежде всего, подстрочных сносок (внизу страницы, под чертой). Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата или соответствующее положение. Для статей из журналов, сборников указывают фамилию и инициалы автора, название статьи, затем название журнала или сборника статей с указанием года издания и номера (или выпуска). При ссылке на газетную статью, кроме названия и года, издания указывают дату. Оформляя нормативные источники, необходимо указывать полное и точное название

нормативного акта, дату его принятия и редакции, а также изменений и дополнений. При этом обязательными являются название, год, номер и статья официального издания, где был опубликован нормативный акт. Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате, отрицательно сказываются на оценке.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7–10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, преподаватель отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

АНО ВПО «ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра философии, истории и межкультурной коммуникации

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Развитие теорий массовой коммуникации и информации в XX веке.
2. Разновидности коммуникаций. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации
3. Модели коммуникации: социологические, психологические, семиотические.
4. Информационное поле и конкуренция в рыночных условиях XXI века.
5. Специфика информационной среды деловых коммуникаций в условиях глобализации и регионализации.
6. Сущность массовой коммуникации.
7. Вербальные и невербальные формы коммуникации.
8. Функциональные характеристики массовой коммуникации.
9. Составляющие коммуникативного процесса: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание и использование информации.
10. Прохождение деловой информации по элементам коммуникативной системы.
11. Основные барьеры в процессе передачи деловой информации.
12. Аргументация как коммуникативная процедура.
13. Производство, мультипликация, распространение маркетинговой информации.
14. Прием, распознавание, использование информации в деловых коммуникациях.
15. Выбор и обоснование каналов распространения маркетинговой информации.
16. Формализованные и неформализованные каналы деловых коммуникаций.
17. Основные коммуникативные роли в деловых сообществах.
18. Производство и потребление информации целевыми аудиториями.
19. Роль информатизации в управленческой деятельности и функционировании коммуникативных систем.
20. Обеспечение информационной безопасности в системе деловых коммуникаций.
21. Средства массовой информации как главная коммуникативная сеть.
22. Понятие эффективности коммуникации.
23. Коммуникации в экономической, производственной и коммерческой сфере.
24. Коммуникации в государственных и общественных структурах.
25. Коммуникация в кризисных и конфликтных ситуациях. Протестная коммуникация.
26. Корпоративная культура в организации, ее составляющие.
27. Значение корпоративной культуры в процессах управления деловыми коммуникациями в организации.
28. Конфликты в деловых коммуникациях. Конструктивные и деструктивные эффекты конфликтов. Способы разрешения конфликтов.
29. Роль связей с общественностью в эффективных бизнес-коммуникациях.
30. Репутация фирмы. Способы корректировки нежелательного имиджа.
31. Построение команды. Специфика тимбилдинга в России и за рубежом.
32. Самопрезентация специалиста в деловом взаимодействии с партнерами и конкурентами по бизнесу.
33. Принципы подготовки к ведению переговоров.
34. Этапы переговорного процесса. Критерии эффективного проведения переговоров.
35. Барьеры в деловой коммуникации и способы их преодоления.

Критерии оценки, уровень сформированности компетенций:

- оценка «отлично» (повышенный уровень) выставляется студенту, если студент обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на все два вопроса продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросам; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; верно решил задачу;

- оценка «хорошо» (средний уровень) выставляется студенту, если студент обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод; два вопроса освещены полностью или один вопрос освещён полностью, а другой доводится до логического завершения при наводящих вопросах преподавателя; задача решена, но с незначительными неточностями;

- оценка «удовлетворительно» (пороговый уровень) выставляется студенту, если студент имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; один вопрос разобран полностью, второй начат, но не завершён до конца; два вопроса начаты и при помощи наводящих вопросов доводятся до конца; задача решается при помощи наводящих вопросов преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» (уровень не сформирован) выставляется студенту, если студент не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают; задача не решается даже при помощи наводящих вопросов.

Перечень компетенций, проверяемых на зачете: ОК-7.

АНО ВПО «ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра философии, истории и межкультурной коммуникации

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО «ТРЕНИНГ» по дисциплине «Деловые коммуникации»

Перечень компетенций проверяемых оценочным средством:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Тема 5 - «Средства делового общения: невербальные»

План:

- 1.Выразительные качества голоса
2. Распознавание эмоций по голосу
- 3.Проксемика (зона общения)
4. Мимика
- 5.Походка
- 6.Жесты
- 7.Такесика
- 8.Защита творческой разработки - умение комплексного использования невербальных

Цель тренинга: отработка разных средств обучения с помощью выполнения практических упражнений индивидуально, в парах (упражнения, связанные жестами, мимикой, пантомимикой).

Итоговым заданием является выполнение творческой разработки – студентам предлагается сделать 3 имиджевых фотографии, используя выразительные невербальные средства в соответствии с предложенными имиджевыми образами:

- ✓ Романтический образ (например, тургеневская девушка, русалочка и т.д.)
- ✓ Роковой образ (женщина вамп, Дон Жуан, мачо, Солоха)
- ✓ Агрессивный образ (неформал, вампир, хулиган)
- ✓ Спортивный образ
- ✓ Инфантильный образ,
- ✓ Невыразительный образ (ботаник, серая мышка, домохозяйка)

К каждому снимку необходимо приложить паспорт- описание, где указаны название образа, средства его реализации, обоснование на соответствие).

Ожидаемый результат: знакомство с невербальными средствами общения, формирование умений использования невербальных средств общения, отработка их на практике

Основными критериями оценки являются

- ✓ Качество использования образа (выявляется методом экспертных оценок)

- ✓ Количество и согласованность используемых невербальных средств
- ✓ Качество подготовки оформления

Критерии оценки, уровень сформированности компетенций

Критерии оценивания результатов			
Отлично (повышенный уровень)	Хорошо (средний уровень)	Удовлетворительно (пороговый уровень)	Неудовлетворительно (уровень не сформирован)
Студент демонстрирует прекрасное знание предмета, при ответе на вопрос умеет соединить знания из различных разделов курса и смежных наук. Отвечая на теоретический вопрос, может проиллюстрировать ответ практическими примерами или примерами из собственного опыта. Прекрасно владеет научной терминологией. Демонстрирует различные формы изложения мысли: анализ, синтез, обобщение.	Хорошо владеет теорией вопроса. Видит взаимосвязь различных разделов теоретического курса, может из объяснить. По просьбе экзаменатора может привести примеры практической реализации теоретического вопроса. Хорошо владеет научной терминологией, в случае неверного употребления термина может сам исправить ошибку. Грамотная композиция речи.	Слабо владеет теорией вопроса. Может соединить различные разделы теоретического курса при условии наводящих вопросов экзаменатора. С трудом может соотнести теорию с практическими примерами. Слабо владеет научной терминологией. Допускает много ошибок, не всегда понимает суть вопроса, сформулированного профессиональным языком. Демонстрирует однообразные приемы и формы изложения мыслей.	Не понимает сути вопроса, механически повторяет текст учебника, не видит взаимосвязи между различными разделами теоретического курса. Не умеет соотносить теорию с практикой. Не владеет научной терминологией. Подменяет одни понятия другими. Отсутствует логика. Проявляется фрагментарность речи.

Рефлексивный инструментарий:

Задания	Наблюдения
Какие режимы работы использовал Ваш преподаватель на семинаре (индивидуальные, фронтальные, парные, групповые)	
В процессе работы Я:	
• Узнал новые понятия	

• Понял	
• Научился	
Мне было легко	
Мне было трудно	

Составитель _____ / Кузнецова Е.Г. /

подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

АНО ВПО «ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра философии, истории и межкультурной коммуникации

Оценочное средство «Тренинг» по дисциплине «Деловые коммуникации»

Перечень компетенций проверяемых оценочным средством:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Тема 8 - «Слушание в деловой коммуникации».

Цель: знакомство с понятием активное слушание и отработка данного понятия на практике.

Упражнение 1 Ведущий произносит любую фразу и каждому участнику предлагается рассказать, что он услышал и что воспринял. В результате высказываний становятся очевидными некоторые расхождения в понимании этой фразы

Упражнение 2. Испорченный телефон

Все (или несколько человек) выходят из комнаты. Заходит первый участник, ведущий ему говорит небольшую фразу. Заходит второй участник и первый участник сообщает ему ту же фразу. И так каждый входя, выслушивает фразу, которую ему сообщает предыдущий участник, и передает следующему. Последний участник сообщает всем услышанную фразу. Те, кто находится в комнате, не могут выражать свои эмоции по поводу услышанного

Упражнение 3. Та же процедура, но вместо фразы первому вошедшему показывается картинка, рассмотрев которую, он словесно описывает ее следующему вошедшему участнику упражнения

Далее обсуждение по двум упражнениям

Почему искажен смысл?

Как это происходило?

Для большего эффекта и тщательного анализа можно произвести запись на видеокамеру с дальнейшим разбором ситуации и поведения студентов

Разбор по направлениям

- слушание граничит с пониманием

- слушать и слышать не одно и то же

- фильтром при передаче информации является избирательное восприятие

Тренировка умения слушать (работа в парах, по кругу, в группах)

Упражнение 4

Участникам групп предлагается пересказать текст (либо готовится из книги, либо из статьи)

Обсуждение по вопросам

- когда пересказ более точен

- какую роль играет умение рассказчика концентрировать внимание своего собеседника

- что мешает услышать и запомнить текст

Упражнение 5

Пересказ текста из предыдущего упражнения, но с некоторыми условиями:

Необходимо уточнить некоторые детали, слова, утверждения

Уточнить заключение, утверждение.

Обсуждение по вопросам:

-Какое значение имеют уточняющие вопросы

-Какие чувства возникают у рассказчика, если ему задают уточняющие вопросы

Упражнение 6

Выслушать короткий рассказ, но уже не пересказывать полностью текст, а передать смысл услышанного. Результатом обсуждения может стать формулирование целей активного слушания.

Упражнение 7

Первый участник высказывает свое мнение. Второй участник выслушивает его до конца, стараясь услышать точку зрения собеседника, а не формулирует в это время свою

Обсуждение по вопросам:

-Что чувствует слушающий?

-Как чувствовал себя говорящий?

-Что помогало и что мешало собеседникам?

Ожидаемый результат: знакомство с активным слушанием, формирование умений использования активного слушания, отработка их на практике.

Критерии оценки, уровень сформированности компетенций

Критерии оценивания			
Отлично (повышенный уровень)	Хорошо (средний уровень)	Удовлетворительно (пороговый уровень)	Неудовлетворительно (уровень не сформирован)
Студент демонстрирует прекрасное знание предмета, при ответе на вопрос умеет соединить знания из различных разделов курса и смежных наук. Отвечая на теоретический вопрос, может проиллюстрировать ответ практическими примерами или примерами из собственного опыта. Прекрасно владеет научной терминологией. Демонстрирует различные формы изложения мысли: анализ, синтез, обобщение.	Хорошо владеет теорией вопроса. Видит взаимосвязь различных разделов теоретического курса, может из объяснить. По просьбе экзаменатора может привести примеры практической реализации теоретического вопроса. Хорошо владеет научной терминологией, в случае неверного употребления термина может сам исправить ошибку. Грамотная композиция речи.	Слабо владеет теорией вопроса. Может соединить различные разделы теоретического курса при условии наводящих вопросов экзаменатора. С трудом может соотнести теорию с практическими примерами. Слабо владеет научной терминологией. Допускает много ошибок, не всегда понимает суть вопроса, сформулированного профессиональным языком. Демонстрирует однообразные приемы и формы изложения мыслей.	Не понимает сути вопроса, механически повторяет текст учебника, не видит взаимосвязи между различными разделами теоретического курса. Не умеет соотносить теорию с практикой. Не владеет научной терминологией. Подменяет одни понятия другими. Отсутствует логика. Проявляется фрагментарность речи.

Рефлексивный инструментарий:

Задания	Наблюдения
Какие режимы работы использовал Ваш преподаватель на семинаре (индивидуальные, фронтальные, парные, групповые)	
В процессе работы Я: • Узнал новые понятия • Понял • Научился	
Мне было легко	
Мне было трудно	

Составитель _____ / Кузнецова Е.Г. /

подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

АНО ВПО «ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра философии, истории и межкультурной коммуникации

Оценочное средство «Практикум» по дисциплине «Деловые коммуникации»

Перечень компетенций проверяемых оценочным средством:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Тема 12 - «Деловые переговоры как форма деловой коммуникации»

1. Case-study. Проанализируйте практические ситуации делового общения руководителя и подчиненных.

Ситуация 1. Вы являетесь руководителем отдела в районной налоговой инспекции. В ходе проведения планового совещания Вы в очередной раз столкнулись с одной и той же проблемой: Ваш заместитель постоянно занимает ярко выраженную антагонистическую позицию ко всем высказываниям присутствующих. При этом всем приходится слушать его длинные и зачастую непонятные речи, объясняющие причины его несогласия. Все это занимает много времени, при этом решение ключевых вопросов практически стоит на месте. Как Вам стоит поступить в подобной ситуации?

Ситуация 2. Вы работаете заместителем руководителя ОГВ. Ваш начальник внезапно заболел и поручил Вам выступить вместо него перед сотрудниками с докладом о приоритетных направлениях деятельности организации в следующем году. Проблема заключается в том, что до выступления осталось всего 2 часа. Как Вы поступите?

Ситуация 3. Начальник отдела поручил Вам выступить на совещании с руководством. Несмотря на то, что Вы вполне компетентный специалист с большим опытом работы, есть одна проблема: Вы совершенно не умеете выступать перед аудиторией, постоянно смущаетесь и запинаетесь через одно-два предложения. Дома после ужина Вы решили подготовиться к предстоящему выступлению. С чего Вы начнете? Опишите подробно процесс Вашей подготовки. На что следует обратить внимание?

Ситуация 4. Вы пунктуальный человек и всегда приходите на работу вовремя. Однако Ваш сотрудник не отличается пунктуальностью. Два-три раза в неделю он опаздывает минут на 20. При этом у него всегда находятся причины для опоздания: пробки, посещение врача и т.д. Другие Ваши подчиненные уже сетуют: «Раз он опаздывает, и ему за это ничего не делают, может быть, и нам тогда можно?» Понимая, что ситуация выходит из-под контроля, Вы решили провести с сотрудником беседу дисциплинарного характера. Как Вы построите эту беседу? Каким образом Вы будете воздействовать на сотрудника?

Обсуждение ситуаций в малых группах.

2. Работа в малых группах. Упражнение «Рисование геометрических фигур по словесному описанию».

Цель упражнения: усвоение навыков эффективной коммуникации, установления обратной связи с аудиторией, грамотной постановки вопросов и ответа на них.

Ход выполнения. Студенты делятся на малые группы по 5-6 человек. Из каждой группы выбирается по одному человеку, которым преподаватель дает лист с рисунком сложной геометрической фигуры. Задача состоит в том, чтобы остальные члены группы смогли в кратчайший срок воспроизвести содержание рисунка лишь по словесному описанию студента, ознакомленного с рисунком. При этом не разрешается, как показывать рисунок членам своей группы, так и объяснять его содержание жестами. После того, как первый студент закончил словесное описание, и каждый член группы воспроизвел геометрическую фигуру, то же самое упражнение выполняется еще двумя представителями группы. Разница состоит лишь в том, что первому студенту не разрешается смотреть на рисунки и корректировать; ему не задают каких-либо вопросов относительно содержания рисунка; второму студенту группа может задавать вопросы; третьему – разрешается смотреть на рисунки и корректировать их.

Обсуждение результатов.

1. Сколько времени затратил каждый из участников на описание рисунка? С чем это связано?
2. Какова доля успешно выполненных рисунков?
3. Что явилось причиной ошибок и расхождений при выполнении задания?
4. Способствовала ли обратная связь с объясняющим улучшению результатов выполнения задания? Обоснуйте свой ответ.
5. Что важнее: скорость коммуникации или эффективность коммуникации?

3. Задание. Студентам предлагается 2 фразы:

- а) Президент является Верховным Главнокомандующим.*
- б) Чиновник должен служить народу.*

Предложите как можно больше вариантов передачи этой же мысли другими словами. Не употребляйте слов данного предложения, не меняйте смысл высказывания.

Критерии оценки работы на практикуме, уровень сформированности компетенций

Критерии оценивания			
Отлично (повышенный уровень)	Хорошо (средний уровень)	Удовлетворительно (пороговый уровень)	Неудовлетворительно (уровень не сформирован)
Студент демонстрирует прекрасное знание предмета, при ответе на вопрос умеет соединить знания из различных разделов курса и смежных наук. Отвечая на теоретический вопрос, может проиллюстрировать ответ практическими примерами или примерами из собственного опыта. Прекрасно владеет научной	Хорошо владеет теорией вопроса. Видит взаимосвязь различных разделов теоретического курса, может из объяснить. По просьбе экзаменатора может привести примеры практической реализации теоретического вопроса. Хорошо владеет научной	Слабо владеет теорией вопроса. Может соединить различные разделы теоретического курса при условии наводящих вопросов экзаменатора. С трудом может соотнести теорию с практическими примерами. Слабо владеет научной терминологией. Допускает много ошибок, не всегда понимает суть вопроса, сформулированного профессиональным языком. Демонстрирует	Не понимает сути вопроса, механически повторяет текст учебника, не видит взаимосвязи между различными разделами теоретического курса. Не умеет соотносить теорию с практикой. Не владеет научной терминологией.

терминологией. Демонстрирует различные формы изложения мысли: анализ, синтез, обобщение.	терминологией, в случае неверного употребления термина может сам исправить ошибку. Грамотная композиция речи.	однообразные приемы и формы изложения мыслей.	Подменяет одни понятия другими. Отсутствует логика. Проявляется фрагментарность речи.
---	--	---	---

Рефлексивный инструментарий:

Задания	Наблюдения
Какие режимы работы использовал Ваш преподаватель на семинаре (индивидуальные, фронтальные, парные, групповые)	
В процессе работы Я: • Узнал новые понятия • Понял • Научился	
Мне было легко	
Мне было трудно	

Составитель _____ / Кузнецова Е.Г./

подпись

«___» _____ 20__ г.