Частное образовательное учреждение высшего образования

Приамурский институт агроэкономики и бизнеса

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

«УТВЕРЖДЕН»
на заседании кафедры
«24» декабря 2015 г.
протокол № 21
Заведующий кафедрой

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Уровень высшего образования:
БАКАЛАВРИАТ

направление подготовки:

38.03.01 Экономика

профиль подготовки: **Экономика предприятий и организаций**

Форма обучения: заочная

Хабаровск
2015 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1.1 Предмет, цели и задачи, базовые аспекты курса «Деловые коммуникации»	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест
2	Тема 1.2 Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест
3	Тема 1.3 Модели и структурные компоненты коммуникации	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Круглый стол, тест, эссе
4	Тема 2.1 Невербальная коммуникация	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест, решение практических задач, реферат (научное сообщение)
5	Тема 2.2 Вербальная коммуникация	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест, решение практических задач, научное сообщение
6	Тема 2.3 Межличностная коммуникация.	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Круглый стол, решение практических задач, мультимедийная презентация, доклад
7	Тема 2.4 Электронная коммуникация	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест
8	Тема 2.5 Влияние составных частей коммуникативной цепи на эффективность коммуникации	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест, решение практических задач, реферат, мультимедийная презентация
9	Тема 3.1 Этика делового общения	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Семинар-дискуссия, тест, эссе
10	Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Ролевая игра
11	Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Коммуникативно-тренинговая игра, научный доклад, эссе
12	Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Круглый стол, мультимедийная презентация, эссе

13	Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации	ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ПК-8, ПК-10	Тест, решение практических задач, реферат, мультимедийная презентация, эссе

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/ п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	*Деловая и/или ролевая игра*	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	*Кейс-задача*	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
3	*Коллоквиум*	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
4	*Контрольная работа*	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу учебной дисциплины.	Комплект контрольных заданий по вариантам
5	*Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты*	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов

6	*Проект*	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
7	*Разноуровневые задачи и задания*	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
8	*Реферат*	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы,	Темы рефератов
		приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	

9	*Доклад, сообщение*	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
10	*Собеседование*	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
11	*Тест*	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
12	*Эссе*	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе

РОЛЕВАЯ ИГРА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Тема № 3.2. **Деловые переговоры: подготовка и проведение**

Цель игры - приобретение навыков определять стили поведения людей, а также какой именно стиль общения нужно использовать для успешного и эффективного сотрудничества, принятия решений.

Количество участников может быть не более 20 человек.

Время 50 минут.

Тема Ролевая игра «Дискуссия»

Роли: 1)Организатор 2) Спорщик 3)Оригинал. 4)Заводила 5)Соглашатель.

Ход игры: из всей группы выбирается пять участников, те, кто не задействованы в игре, садятся в кругу, а участники садятся в центр этого круга.

Участники игры получают заранее приготовленные карточки, на которых написана инструкция. Показывать карточки нельзя, так как остальные должны будут угадать какую роль, указанную на карточке, исполняет участник.

Роли в этой игре соответствуют распространенным стилям поведения:

1**. Организатор.** Его целью является выявлений позиций всех участников. Он спрашивает мнение каждого, задает уточняющие вопросы, активно учувствует в дискуссии, подводит промежуточные и окончательные выводы, высказывает свое мнение последним. 2**. Спорщик.** Спорит по поводу и без, пытается опровергнуть любое высказывание.

3. **Оригинал.** Высказывает неожиданные, немного бессмысленные, понятные ему одному предложения и суждения, в разговоре участвует не очень активно, высказывается не более пяти раз.

4. **Заводила.** Очень эмоционален и позитивен в своих высказываниях. Говорит много, старается склонить всех к своей точке зрения. Не слушает окружающих, если те не согласны с его мнением.

5. **Соглашатель.** Не спорит, со всеми во всем соглашается. Целью этого стиля поведения является не поиск эффективного решения, а бесконфликтное общение.

4. Ожидаемый (е) результат (ы)

Критерии оценки:

–оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент внес вклад в работу группы

–оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент внес вклад в работу группы **– оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется студенту, если студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки. Студент не внес вклад в работу группы.

–оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если студент выполнял роль наблюдателя. Не внес вклада в групповой ответ

КОММУНИКАТИВНО-ТРЕНИНГОВАЯ ИГРА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Тема №3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

1. Проблема тренинга.

Общение всегда было значимым в жизни человека и его личностном развитии. Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных социальных психологов в связи с ее значимостью во всех сферах жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек без общения не может жить среди людей, развиваться и творить.

В структуре межличностного общения выделяют основное содержание общения, а именно: передачу информации, взаимодействие, познание людьми друг друга. Передача информации рассматривается как коммуникативный аспект общения; взаимодействие как интерактивный аспект общения; понимание и познание людьми друг друга. Поэтому важно уметь общаться, грамотно доносить свои мысли, что бы тебя могли понять.

Цель тренинга: Развитие коммуникативных навыков.

Задачи:

- отработать навыки убеждения
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции
- развить умение находить подход к людям
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.
- развитие умения невербального средства общения.
- обучить эффективным способам общения. **Требование к участникам:**
- Тренинг рассчитан на студентов.
- Количество 10-16 человек.

План тренинга

1. Орг. Момент 1 минута

2. Вступительная беседа 2 минуты.

3. Разминка:

Упражнение «Это мое имя» (20 минут)

Цель: Знакомство участников тренинга друг с другом.

Упражнение «Семь богатырей» (20 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.

4. Основная часть:

Упражнение «Завтрак с героем» (30 минут) Цель: потренировать умение убеждать собеседника.

Упражнение «А я счастлив» (10 минут).

Цель: узнать о способах поднятия настроения.

Упражнение «Леопольд» (25 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение находить подход к людям.

Оборудования: таблички с именами, для котов.

Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Оборудования: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Упражнение «Всеобщее внимание» (10 минут)

Цель: – развитие умения невербального средства общения. Упражнение «Попроси шоколадку» (15 минут) Цель: обучить эффективным способам общения.

Перерыв 30 минут.

Упражнение «Три закона общения» (20 минут)

Цель: развить навыки невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления.

Игра «Салки – обнималки» (10 минут)

Цель: Разрядка, взаимовыручка, «спасающий физический контакт».

Требование: Просторное, безопасное помещение.

Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)
Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении.

Оборудование: бумага, ручки.

Упражнения «Умение слушать» (25 минут)

Цель: осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии и что может ухудшать его состояние.

Ознакомление с приемами слушания.

5. Орг. Конец:

Упражнение «Рукопожатие» (1 минута) Цель: Закончить тренинг, поднять настроение.

Беседа: 5 минут.

6. Рефлексия: 5 минут

Здравствуйте! Меня зовут ... Сегодня я проведу для Вас тренинг, который будет посвящен общению.

Общение пронизывает всю нашу жизнь, это такая же человеческая потребность, как вода и пища. В условиях полного одиночества у человека на шестой день начинаются слуховые и зрительные галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами.

Общение – это обмен сведеньями с помощью языка или жестов. Общение это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией.

Давайте познакомимся с вами, для этого мы представимся друг другу.

Упражнение «Это мое имя» (20 минут)

По кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени чтонибудь.

Например он может попытаться ответить на такие вопросы:

- Знаю ли я, кто его для меня выбрал?
- Знаю ли я, что означает мое имя?
- Кто еще в семье носил это имя?

Рефлексия (5 минут)

- Легко ли вам было рассказывать о своем имени?

- Ели нет, почему?

Нас окружает много интересного, причем весь мир вокруг нас движется и торопится. Движется вся жизнь: отдых, работа, родные, друзья, то есть все наше окружение не стоит на месте. Но не забывайте, что все движется вокруг вас, вы вполне можете руководить всеми событиями, происходящими вокруг вас. Самое основное – это правильное общение и легкое общение с окружающими людьми и всем миром, искусство общения очень важно. Причем научиться правильному, непринужденному и легкому общению, чтобы все вас поняли и запомнили надолго, неважно, кто это будет, друзья или враги, нужно найти подход ко всем, нужно со всеми легко общаться.

Известный психолог Дейл Карнеги советует избегать споров, как гремучих змей. Он считает, что 90% из участников спора убеждается в своей правоте еще тверже, чем прежде. Спор практически нельзя выиграть. Так как если вы из спора выходите победителем, то теряете друга, партнера по сделке. Это естественно, поскольку человек чувствует себя неуютно, проиграв в споре.

За место спора собеседника можно убедить, найти аргументы в пользу своей позиции.

Сейчас мы потренируемся убеждению.

Упражнение «Семь богатырей» (30 минут)

Одна участница будет играть роль царевны. Кто хочет? Остальные поделитесь на команды по 3-4 участника.

Давайте, для того чтобы потренировать умение убеждать, вспомним и разыграем сказку А.С. Пушкина о мертвой царевне и семи богатырях. В частности, тот эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения для того, чтобы уговорить царевну остаться у них, показать ей все преимущества такого конца сказки.

Вам дается 5 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к царевне со своими аргументами.

Рефлексия (10 минут)

После выступлений царевна говорит о том, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях каждого. Какие эмоции вы испытывали, выполняя это упражнение?

Следующее упражнение «Завтрак с героем»

«Завтрак с героем» (30 минут)

Необходимый материал. Бумага, карандаши.

Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будите встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты. Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя. А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будите завтракать.

Рефлексия: (10 минут)

- Почему остался именно этот герой?
- Легко было уступать и почему вы уступали?

В беседе играет роль настроение. Какие способы поднятия настроение есть, сейчас мы узнаем и за одно подвигаемся.

Упражнение «А я счастлив» (10 минут).

Мы сидим с вами в круге, нам нужно поставить еще один стул.

Начинает тот, у кого свободный стул справа. Он должен пересесть на свободный стул и сказать: «А я счастлив». Следующий, у кого справа оказался пустой стул, пересаживается и говорит: «А я тоже», третий участник говорит: «А я учусь у... (называет имя любого участника)». Тот, чье имя назвали, бежит на пустой стул и называет способ поднятия настроения, затем все по аналогии повторяется сначала. Повторять имена нельзя. Рефлексия: (5 минут)

Какой из предложенных способов поднятия настроения показался вам наиболее интересным?

Наше следующее упражнение называется «Леопольд»

Упражнение «Леопольд» (25 минут)

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами».

Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе. Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что у нас из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышами. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда.

Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мыши», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила. Рефлексия: (5 минут)

Вопросы для обсуждения.

- Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?
- Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

В общении не малую роль играет интонация. Одну и туже фразу, слово можно сказать поразному.

Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)

Я раздам вам карточки, на которых написаны названия эмоций, а вы, не показывая их другим участникам, скажете слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздам их.

Та же задача только теперь читаем короткий стишок «уронили мишку на пол». Список эмоций.

- Радость.
- Удивление.

- Сожаление.
- Разочарование.
- Подозрительность.
- Грусть.
- Веселье.
- Холодное равнодушие.
- Спокойствие.
- Заинтересованность.
- Уверенность.
- Желание помочь.
- Усталость.
- Волнение.
- Энтузиазм.

Рефлексия: (5 минут)

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Помимо общения словами, есть не вербальное общение.

Невербальное общение – это все сигналы, символы, жесты, манеры, тембр, мимика то есть неречевая форма общения, взаимопонимания.

Упражнение «Всеобщее внимание» (10 минут)

Всем участники игры выполняют одну и ту же простую задачу любыми средствами, не прибегая к физическим действиям и не разговаривая, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники.

Рефлексия: (5 минут)

- Кому удалось привлечь к себе внимание других и за счет, каких средств?

Упражнение «Попроси шоколадку» (15 минут)

Выберем водящего. Для этого скажите кто в вашей группе самый справедливый?

(голосование).

(Самый справедливый становится водящим он садится по центру).

Я даю ему шоколадку. Ваша задача по очереди попросить шоколадку у водящего, так что бы он захотел отдать ее именно вам. После каждого круга водящий говорит, кому он не отдал бы шоколадку (выбирает 2 участников), они выбывают. Так пока не останется победитель. У каждого для просьбы есть 30 секунд. Победителю достается шоколадка.

Рефлексия: (5 минут)

- Какой способ просьбы оказался самым эффективным?

Давайте сделаем перерыв, что бы отдохнуть. Через 30 минут встретимся здесь.

Перерыв закончился и мы продолжаем.

Все начинается с общения. Каким оно должно быть? Существуют определенные правила общения. В разные времена у разных народов они были разными. Но есть основные, общие для всех.

Вот древние заповеди общения:

- доверяйте тому, с кем общаетесь,
- уважайте того, с кем общаетесь,

- общаясь с человеком, делайте это наилучшим образом.

Обращаясь к незнакомому человеку, важно, чтобы слова были доброжелательными, уместными, чтобы взгляд и улыбка, и весь облик располагали в вашу пользу. При разговоре нужно смотреть человеку в глаза, а взгляд должен быть доброжелательным и ясным.

Упражнение «Три закона общения» (15 минут)

Группа делится на 2 равные части (земляне и инопланетяне). Земляне выходят за пределы аудитории. Даю оставшимся инопланетянам инструкцию: “На вашу планету прилетел корабль Землян. Их задача любым способом выяснить те правила, по которым вы общаетесь с гостями планеты.

Эти правила таковы:

Землянам мужского пола могут отвечать только особи женского пола вашей планеты, и на все вопросы только «да»

Землянам женского пола на все их вопросы отвечают только инопланетяне мужского пола, и всегда «нет»

Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально, без слов, но выразительно).

Заходят Земляни.

Для Землян инструкция: «Вы прилетаете на планету инопланетян, на которой действуют 3 закона общения. Вы можете, каким угодно способом вступать в контакт с Инопланетянами. Ваша задача – понять эти 3 закона. У вас есть для этого максимум 15 минут, но вы можете остановить игру, если будете готовы дать ответ раньше».

Рефлексия: (10 минут)

- Как вы себя чувствуете?
- Что сейчас происходило?

Вопросы к «землянам»:

- Что помогло группе прийти к решению?
- Что бы вы сделали по другому, если бы вам пришлось снова выполнять подобное упражнение?
- Вопрос ко всем, какие выводы можно сделать из этой работы?

Следующая игра для разрядки.

Игра «Салки – обнималки» (10 минут)

Водящий может осалить того, у кого нет пары (за пару надо крепко держаться). Если образовалась тройка, салить можно того, кто присоединился последним. Сейчас мы узнаем, какие проблемы бывают в общении, и поищем выходы.

Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)

Вы пишите на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

Рефлексия: (5 минут)

- Что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы – настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удается ли им успешно общаться с окружающими людьми – друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения – умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все – глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату.

Упражнения «умение слушать» (25 минут)

Участники группы сидят в кругу.

Инструкция: Сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря. Сядьте, пожалуйста, поудобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на ваше дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши легкие. Ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его – от ступней до макушки. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какието звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идете по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг: какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу. Сделайте это...

А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть еще с закрытыми.

Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для этого создадим группы по 3-4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы еще не работали в малой группе.

(После того как группы сформировались.)

Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей «прогулки», а остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаете слушать. На каждый рассказ потратьте примерно 3-4 минуты.

После завершения этой работы предлагается вернуться в круг и поделиться впечатлениями – на этот раз о работе в малых группах.

Рефлексия: (5 минут)

- В какие моменты вы переставали слушать?

Наш тренинг подходит к концу.

Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)

«Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность. Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием»

Рефлексия в конце тренинга: (15 минут)

«Итак, подведём итоги...», «Давайте ещё раз определим, что мы обсуждали...»

Что уносите с собой?

Я с вами прощаюсь до свиданья.

Критерии оценки:

–оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент внес вклад в работу группы

–оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент внес вклад в работу группы **– оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется студенту, если студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки. Студент не внес вклад в работу группы.

–оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если студент выполнял роль наблюдателя. Не внес вклада в групповой ответ

КЕЙС-ЗАДАЧИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

<u>Задача № 1:</u> Классифицируйте приведённые неязыковые сигналы по следующим категориям – поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование и интонация.

Например: «Вы мечтательно рассмеялись» (мимика).

1) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
2) Она отступила на шаг назад: «Что это ты о себе вообразил?»
3) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
4) Четырёхлетняя Валя уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5) В то время как Дима уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
6) Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока помощница заполняет формуляр.
7) Он идёт к окну и закрывает его.
8) Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
9) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.
10) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

<u>Задача № 2</u>: классифицируйте по 5 типам следующие сигналы:

1) Ухмылка
2) Топтание на месте
3) Робкий разговор
4) Лёгкое приседание
5) Приподнимание бровей
6) Сближение с кем-нибудь
7) Прерывание разговора
8) Наклон (чтобы поднять что-либо)
9) Сжимание кулаков
10) Перенесение веса с одной ноги на другую
11) Отведение взгляда
12) Произнесение слов громко и с нажимом
13) Молчание
14) Подъём со стула
15) Сердитое выражение лица
16) Почёсывание головы

<u>Задача № 3</u>: замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами:

- лояльность, инвестиции, реклама, рейтинг, имидж, креативность.
- санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис;
- девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор;
- инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнёр;
- экспертиза, эксклюзивный, номинация, сертификат, супермаркет;
- адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза;
- корпорация, коррупция, мафия, гамбургер, вексель, кворум;

<u>Задача № 4:</u> оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:

- способствующие пониманию партнера, -не способствующие пониманию партнера, -нейтральные.

1) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.
2) 2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»
3) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.
4) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
5) Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.
6) Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»
7) Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
8) Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что- то, но не объясняем своих целей.
9) Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

<u>Задача № 5:</u> сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики:

1) Подбадривающая
2) Упрёк
3) Аналогия
4) Похвала
5) Безличная
6) Сопереживание

7) Сожаление
8) Удивление
9) Ирония
10) Намёк
11) Смягчение
12) Укоризна
13) Замечание
14) Предупреждение
15) Требование
16) Совет
17) Конструктивная критика
18) Опасение
19) Окрик
20) Обида
21) Покровительство
22) Угроза
23) Хвалебная

Критерии оценки:

– оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **не допустил ошибки**,предложил обоснованные рекомендации решения задачи. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **допустил не более 1 ошибки,** предложил обоснованные рекомендации решения задачи. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется студенту, если студент поверхностно проанализировал ситуацию. Студент ответил на вопросы, **но допустил более 2 ошибок,** не предложил обоснованные рекомендации решения задачи.

– оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)) выставляется студенту, если студент не смог правильно решить ситуацию. Допустил ошибку при ее решении. Не ответил на вопросы.

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Контрольная работа по разделу «Этические основы деловых коммуникаций»

Вариант I.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель делового протокола.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Методы генерирования идей»

Вариант II.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель пресс-конференции.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Атрибуты делового общения»

Вариант III.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру пресс-конференции и деловой беседы. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Психологические типы»

Вариант IV.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру функционально-смысловых типов речи (слушание, говорение, чтение, письмо). Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данного типа речи.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель «мозгового штурма».

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Контроль и оценка деловых контактов»

Вариант V.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Ролевые функции в деловой взаимодействии»

Вариант VI.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Управление деловыми конфликтами»

Вариант VII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель фирмы, акцентируя внимание на ее атрибутах.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Факторы успеха в проведении делового совещания»

Вариант VIII.

Задание 1. Подберите в художественной литературе пример торгов. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель ролевого взаимодействия внутри фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Речевые коммуникации в деловых переговорах»

Вариант IX.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру дискуссии и публичной речи. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм-партнеров.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Критика в деловой коммуникации»

Вариант X.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета психолога после индивидуальной и группой работы с сотрудниками фирмы на предмет их психологической совместимости.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Социально-психологические проблемы деловых отношений»

Вариант XI.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру переговоров ипресс-конференции. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель концепции формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Психологические аспекты делового взаимодействия»

Вариант XII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример выстраивания делового взаимодействия. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма коммуникативного планирования и достижения цели.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типажи.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Глоссарий по теме «Деловое общение»

Вариант XIII.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель анализа и решения социальнопсихологических проблем деловых отношений в рамках одной фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по предложенному плану.

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Особенности рекламной коммуникации»

Вариант XVI.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Вопросы в деловой коммуникации»

Вариант XV.

Задание 1. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение

участников коммуникации. Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Использование технических средств в деловой коммуникации»

Критерии оценки:

– **оценка «отлично» (3 балла)** выставляется студенту, если студент ответил на все вопросы,не допустил ошибки**,** предложил обоснованные рекомендации ее решения. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– **оценка «хорошо» (2 балла)** Студент ответил на все вопросы, **допустил не более 1 ошибки,** предложил обоснованные рекомендации ее решения. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– оценка «удовлетворительно» (2 балла). Студент ответил на вопросы, **допустил более 2 ошибок,** не предложил обоснованные рекомендации ее решения.

– **оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** Не ответил на вопросы.

ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА (ДИСКУССИИ, ДИСПУТА, ДЕБАТОВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Тема № 1.3

Тема: Модели и структурные компоненты коммуникации *Форма проведения:*Круглый стол

Вопросы:

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
2. Виды коммуникации: межличностная, специализированная, массовая.
3. Коммуникативный акт и его составные элементы.
4. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства: филологические, социологические, психологические, семиотические, математические.

Тема № 2.3

Тема: Межличностная коммуникация. Форма проведения: круглый стол*Вопросы:*

5. Сущность и функции межличностной коммуникации.
6. Особенности межличностной коммуникации в малых группах.
7. Способы воздействия в межличностной коммуникации.
8. Механизмы и условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации.

Ответьте на вопросы:

1) Назовите причины формирования профессиональной этики?
2) Какие функции выполняет профессиональная этика в современном мире?
3) Почему необходимо изучение этики бизнеса в современном мире?
4) Какова связь между религией и бизнесом в современном мире?
5) С какими представлениями о «справедливости» вы встречались в жизни?

Тема №3.2

Этика делового общения

Форма проведения: семинар-дискуссия*Вопросы:*

1. Значение делового общения и его особенности.
2. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.
3. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
4. Модель организации деловой беседы.
5. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.
6. Аргументация и структура выступления.

Вопросы:

- Какова специфика делового общения?
- Каковы слагаемые речевой культуры?

Назовите основной принцип речевого поведения в деловом общении.

Сформулируйте современные этические принципы делового поведения. Приведите примеры.

Приведите примеры этической проблемы деловых отношений.

Приведите примеры разных стилей делового общения.

Поясните, что значит «быть хорошим слушателем».

Приведите примеры различного реагирования на критику.

Тема № 3.4

Психологический климат в трудовом коллективе. Форма проведения: круглый стол **Вопросы:**

1. Социально-психологический климат: понятие, структура, модели.
2. Слагаемые психологического климата в коллективе.
3. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
4. Сущность, причины и структура конфликта.
5. Типология конфликта Стадии развития конфликта.
6. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
7. Стадии протекания конфликта.
8. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов.
9. Позитивное значение организационного конфликта.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» (3 балла) выставляется студенту, если студент активно участвует в дискуссии, задает вопросы, предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, не допускает принципиальных ошибок в их обсуждении.

– оценка «хорошо» (2 балла) выставляется студенту, если студент активно участвует в дискуссии, задает вопросы, не предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, допускает незначительные ошибки в обсуждении.

– оценка «удовлетворительно» (1балл) выставляется студенту, если студент не проявляет активности в дискуссии, не задает вопросы, не предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, допускает ошибки в обсуждении.

– оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если студент осуществляет роль стороннего наблюдателя. Не имеет подготовленного плана-проспекта дискуссии. Студент не владеет теорией вопроса

ТЕМЫ ГРУППОВЫХ И / ИЛИ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Групповые творческие задания (проекты):

Задание 1.

Подготовьте текст монологической речи (презентационная речь в честь открытия фирмы, торжественная речь, посвященная годовщине открытия фирмы, речь перед акционерами на ежегодном отчетном собрании). Сначала прочтите ее перед микрофоном и запишите как репрезентируемую речь, затем уберите текст и прочтите по памяти (допускается элемент импровизации). Сравните полученные типы речи и выделите их характерные особенности.

Задание 2.

Создайте игровую ситуацию и запишите диалогическую речь своих сокурсников в ситуации деловых переговоров (о ходе выполнения работ, о заключении сделки, о решении спорного вопроса), предварительно распределив между ними роли и продумав детали ситуации. Проанализируйте полученную запись диалогической речи. Определите ее стилистические параметры.

Задание 3.

Разработать наиболее эффективный шаблон визитной карточки.

Задание 4.

Описать 5 ситуаций, способных привести к открытой конфронтации между оппонентами во время переговоров.

Задание 5.

Смоделировать диалог между руководителем и подчиненным во вопросу повышения заработной платы.

Задание 6.

Доказать тезис об обязательности соблюдения этических норм в процессе деловой коммуникации.

Задание 7.

Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия? Почему менеджеры должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

Задание 8.

Этика общения как инструмент деловых отношений. Ключевые термины и понятия.

Составьте логические схемы, характеризующие сущность данного вопроса.

Задание 9.

Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 10

Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации.

Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 11.

Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 12

Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типажи.

Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм-партнеров.

Задание 13

Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 14

Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 15

Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 16

Сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики: Подбадривающая, Упрёк, Аналогия, Похвала, Безличная, Сопереживание,

Сожаление, Удивление, Ирония, Намёк, Смягчение, Укоризна, Замечание,

Предупреждение, Требование, Совет, Конструктивная критика, Опасение, Окрик, Обида, Покровительство, Угроза, Хвалебная.

Задание 17

Оцените 9 приемов ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам: способствующие пониманию партнера, не способствующие пониманию партнера, нейтральные.

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.

2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»

3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.

4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с

вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.

6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих. 8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что- то, но не объясняем своих целей. 9. Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Задание 18.

Придумайте и опишите игровую модель делового протокола.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если его вклад в достижение поставленной цели значителен, активно участвовал в работе, содействовал благоприятному климату в группе, постоянно поддерживал связь с другими участниками группы.

– оценка «хорошо» (4 балла) Вклад в достижение поставленной цели важен, участвовал в работе по мере обращения, содействовал благоприятному климату в группе, частично поддерживал связь с другими участниками группы.

– оценка «удовлетворительно» (3 балла) Вклад в достижение поставленной цели не важен, участвовал в работе по мере обращения, не содействовал благоприятному климату в группе, частично поддерживал связь с другими участниками группы

– оценка «неудовлетворительно» (2 балла) В работе группы практически не участвовал, создавал видимость работы, вклад в достижение цели не внес.

Индивидуальные творческие задания (проекты):

Задание 1.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2

Замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами: адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза; девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор; экспертиза, эксклюзивный, номинация, сертификат, супермаркет; санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис; корпорация, коррупция, мафия, гамбургер, вексель, кворум; инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнёр; лояльность, инвестиции, реклама, рейтинг, имидж, креативность. *Задание 3:*

Сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики: Подбадривающая, Упрёк, Аналогия, Похвала, Безличная, Сопереживание, Сожаление, Удивление, Ирония, Намёк, Смягчение, Укоризна, Замечание, Предупреждение, Требование, Совет, Конструктивная критика, Опасение, Окрик, Обида, Покровительство, Угроза, Хвалебная. *Задание 4.*

Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 5.

Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру деловой беседы. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 6.

Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру функционально-смысловых типов речи (слушание, говорение, чтение, письмо). Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данного типа речи.

Задание 7.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. *Задание 8*

Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. *Задание 9*

Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 10.

Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру переговоров. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 11.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации.

Задание 12.

Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 13.

Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 14.

Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия? Почему менеджеры должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

Задание 15.

Этика общения как инструмент деловых отношений. Ключевые термины и понятия.

Составьте логические схемы, характеризующие сущность данного вопроса.

Критерии оценки:

– **оценка «отлично» (3 балла)** выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **не допустил ошибки,** предложил обоснованные рекомендации ее решения. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– **оценка «хорошо» (2 балла)** Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **допустил не более 1 ошибки,**предложил обоснованные рекомендации ее решения. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений.

Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– **оценка «удовлетворительно» (2 балла).** Студент поверхностно проанализировал ситуацию. Студент ответил на вопросы, **допустил более 2 ошибок,** не предложил обоснованные рекомендации ее решения.

– **оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** Студент не смог правильно решить ситуацию. Допустил ошибку в анализе истории. Не ответил на вопросы.

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ (ЗАДАНИЙ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

1. Задачи репродуктивного уровня

Представленные тесты могут быть использованы как для текущего контроля по отдельным разделам дисциплины, так и для итогового контроля по всем разделам в ходе проведения промежуточной аттестации и итогового контроля. Предлагаются следующие критерии оценок знаний:

80 % правильных ответов - «отлично»;

70 % правильных ответов - «хорошо»;

50 % правильных ответов – «удовлетворительно»;

менее 50 % правильных ответов – «неудовлетворительно».

Получаемые в ходе тестирования результаты могут оказаться полезными как для самооценки.

Тест № 1

1 *Предметом делового общения является …*

А) интерес

Б) конфликт

В) дело

2 *Информационно-коммуникативная функция общения заключается …*

А) в восприятии и понимании другого человека

Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

3 *Что входит в классификацию невербальных средств общения?*

А) кинесика

Б) патетика

В) проксемика

4 *Что не относится к невербальным средствам общения?*

А) походка

Б) пауза

В) просьба

5 *Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?*

А) мимика

Б) беседа

В) визуальный контакт

6 *Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие* выразительно-регулятивную функцию в общении, – это …

А) кинесические средства общения

Б) просодические средства общения

В) такесические средства общения

7 *Просодические средства общения связаны с (со) …* А) прикосновением

Б) тембром голоса

В) взглядом

8 Что не относится к такесическим средствам общения?

А) рукопожатия

Б) похлопывание по плечу

В) движения руками (жесты)

9 Похлопывание по плечу возможно при …

А) моральной поддержке человека

Б) равенстве социального положения участников общения

В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению

Г) встрече с коллегами по работе

10 Доминирующее рукопожатие – это значит …

А) рука сверху, ладонь развернута вниз

Б) рука снизу, ладонь развернута вверх

В) обе ладони находятся в вертикальном положении

Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

11 Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством … А) забывчивости

Б) лжи

В) враждебности

12 Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это …

А) интервью

Б) деловая беседа

В) деловые переговоры

13 К особенностям деловых переговоров относят …

А) взаимозависимость участников переговоров

Б) разнородность интересов сторон

В) обострение отношений с партнерами

14 Стратегии ведения переговоров – это …

А) позиционный торг

Б) разрешение сложившегося конфликта

В) взаимный учет интересов участников

15 Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

А) мягкий

Б) средний

В) жесткий

16 Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:

А) повестка дня

Б) порядок принятия решений

В) этапы ведения переговоров

17 Успех переговоров определяет …

А) знание предмета обсуждения

Б) владение техникой ведения переговоров

В) умение перебивать собеседника

18 Стадии переговорного процесса – это …

А) подготовка к переговорам

Б) оценка внешности партнеров по переговорам

В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

Г) процесс переговоров

19 Основная функция речевого этикета – …

А) переход к внешней речи

Б) снятие агрессии

В) передача смысла высказывания

20 Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это …

А) конфликт внутриличностный

Б) конфликт межличностный

В) конфликт между организациями или группами

21 Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это

А) конфликт по горизонтали

Б) конфликт по вертикали

В) конфликт смешанного типа

22 Наиболее распространенные типы конфликтов – …

А) конфликты по горизонтали

Б) конфликты по вертикали

В) конфликты смешанного типа

23 К позитивным функциям конфликта относятся …

А) получение новой информации об оппоненте

Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе

В) стимулирование к изменениям и развитию

24 Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт

25 А) конструктивный

Б) деструктивный

В) объективный

26 Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

А) силовое давление

Б) уговоры

В) невмешательство

27 Конструктивное разрешение конфликта зависит от …

А) адекватности восприятия конфликта

Б) открытости и эффективности общения

В) количества отрицательных эмоций

28 Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль …

29 А) конкуренции

Б) сотрудничества

В) компромисса

Г) приспособления

30 Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль …

А) компромисса

Б) конкуренции и соперничества

В) сотрудничества

Г) уклонения

Ключ к тестовым заданиям

1 В	10 А	19 Б
2 Б	11 Б	20 А
3 А В	12 В	21 А
4 В	13 А Б	22 Б В
5 А В	14 А В	23 А В
6 А	15 В	24 Б
7 Б	16 А Б	25 А Б
8 В	17 А Б	26 А Б
9 Б	18 А В Г	27 В
28 Б		

Тест №2

1. Термин коммуникация введен в научный оборот:

а)в начале XX века

б)в XIX веке

в)в эпоху нового времени

2. Адресант коммуникации – это…

а)получатель

б)аудитория слушателей

в)отправитель

3. Вербальная коммуникация – это…

а)письменная речь

б)речевое общение людей

в)несловесный язык

4. Естественные каналы коммуникации – это…

а)зрение

б)слух

в)телеграф

г)телефонная связь

д)интернет

5. К источникам коммуникационного процесса относятся:

а)только индивиды

б)индивиды, группы людей, общественные институты

в)общественные институты

6. Цель манипулятивного общения – это:

а)поддержание социальных связей

б)взаимопонимание

в)влияние и давление на индивидов в своих целях

7. Социальная коммуникация – это:

а)форма взаимодействия людей по передаче информации, осуществляемой при помощи знаковых систем

б)взаимосвязь всех сфер общества при помощи технических средств

в)информационная связь субъекта с объектом

8. Информация – это:

а)сведения о чем-либо, передаваемые людьми

б)субъект-объектное отношение в виде диалога

в)обратная связь, как реакция на стимул

9. Наличие субъектов коммуникации – это отличительный признак коммуникативного контакта:

а)электронного

б)спонтанного

в)межличностного

10. Теория коммуникации – это:

а)наука о языке

б)область научного знания о коммуникационных процессах

в)сфера использования технических средств информации

11. Необходимым условием коммуникации является:

а) обратная связь

б)знание языка собеседника

в)общность интересов собеседников

12. Технические науки изучают в коммуникации:

а)смысловую сторону сигналов

б)потребителей технического оборудования

в)вопросы количества информации, скорости и качества ее передачи

13. Кто не занимался исследованиями систем научного управления:

а)Фредерик Тэйлор

б)Макс Вебер

в)Иммануил Кант

г)Анри Файоль

14. «Хотторнский эффект» положил начало…

а)кибернетике

б)герменевтике

в)неоклассической школе человеческих отношений

15. Парадигма – это…

а)геометрическая конструкция

б)научная теория, воплощенная в определенной исторической системе понятий

в)биологическая модель

16. Дугласу Макгрегору принадлежит значительная роль в разработке:

а)философских концепций

б)теории психоанализа

в)теории Х и У

17. Модели организационного поведения называются:

а)авторитарная

б)поддерживающая

в)опекунская

г)социологическая

18. Преобразования сигнала в форму, обеспечивающую его передачу по каналу коммуникации – это:

а)кодирование

б)процесс передачи обратной связи

в)интерпретация

19. Основание для деления коммуникации на непосредственную и опосредованную:

а)наличие субъектов коммуникации

б)условия взаимодействия

в)технические средства коммуникации

20. Что такое коммуникации в организациях?

а)Маркетинг

б)Менеджмент

в)Информационные каналы

21. Какое название получила теория, дополняющая модель Д. Макгрегора:

а)теория D

б)теория Альфа

в)теория Z

22. Кто предложил теорию иерархии уровней организационной культуры: а)М. Фоллет

б)Э. Шейн

в)Ф. Тэйлор

23. Вычеркните понятия, не относящиеся к типам корпоративной культуры организаций по Э. Шейну:

а) культура иерархии

б)культура конкуренции

в)культура команды

г)культура адхократии

24. Каких понятий не бывает:

а)горизонтальных

б)вертикальных

в)перпендикулярных
г)восходящих
д)нисходящих
е)проявляющихся

25. Кто дополнил исследования Макгрегора в области моделей организационного поведения:

26. а)Э. Бернейз
б)У. Оучи
в)Г. Джейс

27. Двусторонний коммуникативный процесс состоит из:

а)3 шагов
б)8 шагов
в)5 шагов

28. Исследованиями в области деловых культурных различий занимался:

а)Г. Хофстед
б)Э. Мэйо
в)Ли Якокка

29. Как называют неформальные деловые коммуникации?

а)«морской бой»
б)«правила Буравчика»
в)«виноградная лоза»

Тест № 3

1. Отметьте условия реализации ДЕЛОВОЙ коммуникации:

а)информационное содержание коммуникации;
б)обязательность контактов всех участников коммуникации;
в)соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
г)выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
д)ситуативные ограничения.

2. Коммуникация – это

а)обмен идеями;
б)общение;
в)трансляция информации через средства технической связи;
г)стилистическое оформление речи.

3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

а)инструментальная;
б)поэтическая;
в)интегративная;
г)магическая;
д)функция социального контроля.

4. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

а)барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления*;
б)логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;

в)логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

5. Трудности эффективного слушания возникают из-за

а)низкой техники чтения;

б) отключения внимания;

в)незнания законов построения речи.

6. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

1) менее 45 см;
2) 45 см - 120 см;
3)1,2 м – 3,5 м;
4)Более 3,5 м.

7. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

а)ориентированность на общую информацию;

б)планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки);

в)предпочтение общения непосредственно с изготовителем;

г)использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;

д)использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

8. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

а)занимает лидерские позиции в коллективе;

б)является «поставщиком» свежих идей;

в)чаще других контактирует с внешней средой*;

г)контролирует потоки сообщений в организации;

д)находится на пересечении информационных потоков.

9. Деловая коммуникация – это

а)информационно-целевое общение;

б)управленческое общение;

в)предметно-целевое общение;

г)«зондирующее» общение.

10. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

а)каковы предположения о целях собеседника;

б)каким образом избежать обозначения собственной цели;

в)какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;

г)какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;

д)насколько раскрывать свои позиции.

11. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

а)реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
б)использует приемы военной тактики;
в)ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
г)ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

12. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

а)призыв к действию;
б)постановка вопроса;
в)моделирование ситуации, вызывающей смех;
г)перечисление исследователей обозначенной проблемы;
д)цитирование.

13. Телефон – это техническое средство:

а)информирования;
б)обслуживания;
в)демонстрации.

14. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

а)информационная;
б)волюнтативная (воздействия);
в)аккумулятивная (накопления информации).

15. Отметьте приятые в практике критерии классификации деловой документации:

а)по грифу
б)по важности;
в)по назначению;
г)по срокам исполнения;
д)по способу передачи;
е)по эффективности.

2. Задачи реконструктивного уровня

Задача (задание) 1

Классифицируйте приведённые ниже неязыковые сигналы по пяти категориям – Поза, Мимика, Жестикуляция, Дистанцирование и Интонация.

Например: «Вы мечтательно рассмеялись» (мимика).

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
2. Она отступила на шаг назад: «Что это ты о себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
4. Четырёхлетняя Валя уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Дима уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока помощница заполняет формуляр.

7. Он идёт к окну и закрывает его.

8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения

9. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.

10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

Задача (задание) 2

Классифицируйте по 5 типам следующие сигналы:

1. Ухмылка
2. Топтание на месте
3. Робкий разговор
4. Лёгкое приседание
5. Приподнимание бровей
6. Сближение с кем-нибудь
7. Прерывание разговора
8. Наклон (чтобы поднять что-либо)
9. Сжимание кулаков
10. Перенесение веса с одной ноги на другую
11. Отведение взгляда
12. Произнесение слов громко и с нажимом
13. Молчание
14. Подъём со стула
15. Сердитое выражение лица
16. Почёсывание головы

Задача (задание) 3

Замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами:

- адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза;
- девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор;
- экспертиза, эксклюзивный, номинация, сертификат, супермаркет;
- санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис;
- корпорация, коррупция, мафия, гамбургер, вексель, кворум; - инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнёр;
- лояльность, инвестиции, реклама, рейтинг, имидж, креативность.

3. Задачи творческого уровня

Задача (задание) 1

Директор компании, занимающийся производством и продажей бытовой техники, принял решение увеличить продажи в регионах. С этой целью на работу был принят новый начальник региональных продаж. Заместитель директора по производству, имеющий на директора большое влияние, негативно воспринял новую идею, тем не менее он не стал открыто демонстрировать несогласие с

действиями менеджера, надеясь, что новый начальник потерпит неудачу. Однако контакты с регионами росли, появились новые заказчики. Заместитель директора, опираясь на поддержку финансового директора, перешел к открытому сопротивлению, видя в этой ситуации угрозу своему привилегированному положению. Директор оказался перед выбором: бороться с оппозицией в лице заместителей или отказаться от выгодного проекта. К концу второго года, невольно втянутый в бесконечные разбирательства и устав от нежелания директора принять решение, начальник региональных продаж уволился.

Задание. Проанализируйте, что, на ваш взгляд, явилось объективными и субъективными причинами конфликта. Оцените действия директора с позиций этических моделей управления конфликтами.

Задача (задание) 2

На торговых площадках АвтоВАЗа скопилось более 20 тыс. непроданных автомобилей. Дилеры винят в этом завод, который, по их мнению, слишком завысил цены на свою продукцию. На заводе считают, что всему виной — жадность дилеров, не желающих снижать розничные цены. Вице-президент по маркетингу заявил, что завод приостановит отгрузку машин фирмам, которые не прислушались к рекомендациям АвтоВАЗа снизить цены.

Задание. Проанализируйте, что явилось предметом спора конфликтующих сторон и в чем может быть скрыта истинная причина конфликта. Какие возможны сценарии развития конфликта в зависимости от этической позиции обеих сторон?

Задача (задание) 3

Руководство ЗАО «Рикор-холдинг», переманивая специалистов уровня топ-менеджеров, при приеме кандидата на работу соглашается на его условия. По истечении испытательного срока сотрудника переводят на более низкую должность с понижением заработной платы, мотивируя решение некомпетентностью работника.

Задание. Оцените ситуацию с позиций права и этики. Какие нарушения совершило руководство компании? Дайте этическую оценку поведению кандидата.

Критерии оценки:

– **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **не допустил ошибки,** предложил обоснованные управленческие рекомендации. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– **оценка «хорошо» (4 балла)** Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **допустил не более 1 ошибки,** предложил обоснованные управленческие рекомендации. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме. – **оценка «удовлетворительно» (3 балла).** Студент поверхностно проанализировал ситуацию. Студент ответил на вопросы, **допустил более 2 ошибок,** не предложил обоснованные управленческие рекомендации.

– **оценка «неудовлетворительно» (2 балла)** Студент не смог правильно решить ситуацию. Допустил ошибку в анализе истории. Не ответил на вопросы

ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ, МУЛЬТИМЕДИЙНЫХ ПРЕЗЕНТАЦИЙ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Темы научных докладов, рефератов, мультимедийной презентации:

Занятие № 2

Тема:Невербальная коммуникация

1.Научное сообщение (реферат) на тему:

- Профессиональная интуиция.
- Роль профессионального опыта в выдвижении интуитивных доводов.
- Эмоции и чувства в профессиональной деятельности.
- Использование в профессиональной деятельности знаний о закономерностях формирования волевого поведения.

2.Научное выступление на тему: «Невербальные средства в деловой коммуникации».

Занятие № 3

Тема: Вербальная коммуникация

Научное выступление на тему «Вербальные средства в деловой коммуникации».

Занятие № 4

Тема: Межличностная коммуникация.

Мультимедийная презентация на тему:

- Стратегии и тактики общения.
- Трансактный анализ Э. Берна.
- Манипуляции - замаскированные виды общения.
- Защита от манипуляций.

Доклад на тему:

- Особенности межличностной коммуникации в организации.
- Критерии коммуникационной компетентности.
- Стили межличностной коммуникации.
- Факторы, влияющие на эффективность межличностных коммуникаций.
- Культурная компетенция и ее основные компоненты.
- Многообразие культур.
- Формы и способы освоения «чужой» культуры.

Культурный шок.

Межличностные конфликты и способы их предотвращения.

Занятие № 6

Тема: Влияние составных частей коммуникативной цепи на эффективность коммуникации.

Реферат на тему:

1. Культурная компетенция и ее основные компоненты.
2. Конфликты в процессе коммуникации.

3.Толерантность в межкультурной коммуникации.

4. Способы преодоления межкультурных конфликтов

Мультимедийная презентация на тему:

- Социальные барьеры и пути их преодоления.
- Психологические барьеры и пути их преодоления.
- Социально-культурные барьеры и пути их преодоления.
- Когнитивные барьеры и пути их преодоления.
- Речевые барьеры и пути их преодоления.
- Эмоциональные барьеры и пути их преодоления.
- Барьеры отношений и пути их преодоления.

Барьеры непонимания и пути их преодоления.

Занятие № 9

Тема:Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Научный доклад на тему:

- Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.
- Единство формальных и неформальных начал служебного общения.

Занятие № 10

Психологический климат в трудовом коллективе.

Мультимедийная презентация на тему:

- Формальное и неформальное лидерство.
- История изучения
- проблемы лидерства. Успешная
- карьера и счастливая семейная жизнь
- Теории лидерства.
- Концепция физических качеств.
- Теория черт.
- Концепции харизматического лидерства. Ситуативная теория лидерства.
- Субъективные механизмы становления, характера и
- направленности лидерства в психоаналитической теории 3. Фрейда.
- Конфликты по горизонтали, по вертикали, смешанные.
- Классификация по характеру причин, вызвавших конфликт.
- Конструктивные и деструктивные конфликты.
- Модель развития коллектива по А.В. Петровскому.

Формальный и неформальный коллектив.

Формирование внутри коллектива прочных связей.

Занятие № 11

Тема. Проблемы межкультурной коммуникации. *Темы мультимедийных презентаций:*

- Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
- Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
- Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
-

Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

<u>Темы научных эссе и мини-сочинений:</u>

Занятие № 1

Тема: Модели и структурные компоненты коммуникации

Научное эссе на тему:

«Кодексы чести предпринимателя, профессиональные кодексы чести».

Занятие № 7

Тема: Этика делового общения

Научное эссе на тему: «Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике и в программах обучения?»

Занятие № 9

Тема:Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Сочинение-рассуждение на тему: «Основные аспекты и значение профессиональной этики и этикета в деятельности менеджера».

Занятие № 10

Тема: Психологический климат в трудовом коллективе.

<u>Сочинение-эссе на тему:</u>

«Чем отличается руководитель от лидера?»

Занятие № 11

Тема: Проблемы межкультурной коммуникации.

<u>Научное эссе на тему:</u>

- Теории межкультурной коммуникации.
- Диалог культур.
- Интерпретация в межкультурной
- коммуникации. Традиция в культуре разных народов.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

Научный доклад, реферат, эссе:

– **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент владеет теорией вопроса, логично сформулировал основные критические пункты плана, материал изложен доступно, соответствует временному регламенту, имеет примеры из практики. Текст доступен для восприятия слушателем

– **оценка «хорошо» (4 балла)** Студент владеет теорией вопроса, логично сформулировал основные критические пункты плана, материал изложен доступно, соответствует временному регламенту, однако, не имеет примеров из практики. Текст доступен для восприятия слушателем

– **оценка «удовлетворительно» (3 балла)** Студент слабо владеет теорией вопроса, не логично сформулировал основные критические пункты плана, материал не соответствует временному регламенту, не имеет примеров из практики. Текст плохо доступен для восприятия слушателем.

– **оценка «неудовлетворительно» (2 балла)** Студент слабо владеет теорией вопроса, не логично сформулировал основные критические пункты плана, материал не соответствует временному регламенту, не имеет примеров из практики. Текст презентации плохо доступен для восприятия слушателем.

– **Мультимедийная презентация:**

– **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент владеет теорией вопроса, логично сформулировал основные критические пункты плана, материал изложен доступно, соответствует временному регламенту, имеет примеры из практики. Электронная презентация визуально оформлена интересно, с использованием доступных грамотных схем.

Текст доступен для восприятия слушателем

– **оценка «хорошо» (4 балла)** Студент владеет теорией вопроса, логично сформулировал основные критические пункты плана, материал изложен доступно, соответствует временному регламенту, однако, не имеет примеров из практики. Электронная презентация визуально оформлена не интересно, в основном в форме текста. Текст доступен для восприятия слушателем

– **оценка «удовлетворительно» (3 балла)** Студент слабо владеет теорией вопроса, не логично сформулировал основные критические пункты плана, материал не соответствует временному регламенту, не имеет примеров из практики. Электронная презентация визуально оформлена не интересно, в основном в форме текста. Текст плохо доступен для восприятия слушателем.

– **оценка «неудовлетворительно» (2 балла)** Студент слабо владеет теорией вопроса, не логично сформулировал основные критические пункты плана, материал не соответствует временному регламенту, не имеет примеров из практики. Электронная презентация визуально оформлена не интересно, в основном в форме текста и не соответствует заданной теме и плану. Текст презентации плохо доступен для восприятия слушателем.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА (ЭКЗАМЕНА) ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

1. Специфика управленческого общения
2. Техника постановки вопросов
3. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения
4. Вербальные средства общения: форма и содержание.
5. Вербальный этикет.
6. Визитная карточка делового человека.
7. Деловая беседа.
8. Деловая переписка.
9. Деловой этикет.
10. Деловые встречи и переговоры.
11. Динамика возникновения и развития конфликта.
12. Документальное обеспечение делового общения.
13. Работа с возражениями
14. Виды коммуникативных барьеров.
15. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
16. Методы слушания и восприятия информации.
17. Национальные особенности деловой этики.
18. Невербальное общение в системе социальной коммуникации.
19. Общение как взаимодействие и взаимосвязь.
20. Общение как взаимодействие. Социальные роли как характеристики позиций.
21. Общение по телефону.
22. Организация деловых совещаний.
23. Особенности общения через переводчика.
24. Методы и способы аргументирования.
25. Правила формулировки устных распоряжений.
26. Правила ведения деловых переговоров.
27. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и особенности.
28. Разнообразие барьеров коммуникации и методики их преодоления.
29. Рекламная деятельность.
30. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
31. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
32. Сущность стиля общения.
33. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества
34. Типы взаимоотношений в рабочей группе.
35. Факторы зрелости рабочей группы.