

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Экспертной комиссии
_____ С.Д. Погорелова
«__» _____ 2024

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

дисциплины: «Эффективные коммуникации»

направление подготовки: **09.03.04 Программная инженерия**
форма обучения: **очная**

Фонд оценочных средств рассмотрен
на заседании кафедры межкультурной коммуникации

Протокол №

1. Формы аттестации по дисциплине

1.1. Форма промежуточной аттестации: зачёт

Способ проведения промежуточной аттестации: устный опрос

2.2. Формы текущей аттестации:

Таблица 1.1

№п/п	Форма обучения		
	ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	Устный опрос, домашнее задание, деловая игра, доклады	-	-
2	Творческое задание, кейс-ситуации, тестирование	-	-

2. Результаты обучения по дисциплине, подлежащие проверке при проведении текущей и промежуточной аттестации

Таблица 2.1

№ п/п	Структурные элементы дисциплины/		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	Номер раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
1	1	Коммуникативные качества речи. Языковая и речевая правильность	34, У4, В4, 35, У5, В5, 38, У8, В8	Вопросы к устному опросу (приложение 1)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)
2	1	Понятие коммуникативного кодекса. Принципы кооперации Г. Грайса и принципы вежливости Д. Рича		Деловые игры (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)
3	1	Устная деловая речь. Правила эффективности		Деловые игры (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)
4	1	Письменная деловая коммуникация. Правила эффективности		Отчет по домашнему заданию (приложение 2), презентация доклада (приложение 4)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)
5	2	Личность в социальном взаимодействии	31, У1, В1, 32, У2, В2, 33, У3, В3, 36, У6, В6, 37, У7, В7	Творческое задание (приложение 5)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)
6	2	Психологические особенности личности		Творческое задание (приложение 5)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)
7	2	Команда как социальная группа: понятие и сущность. Характеристики и особенности команд		Кейс-ситуации (приложение 6)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)
8	2	Групповая динамика	31, У1, В1,	Тесты (приложение 7)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)

9	2	Роли членов команды	32, У2, В2, 33, У3, В3, 36, У6, В6 37, У7, В7	Творческое задание (приложение 5)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)
10	2	Лидер команды. Стили лидерства		Кейс-ситуации (приложение 6), контрольная работа (приложение 8)	Вопросы к устному опросу (приложение 9)

3. Фонд оценочных средств

3.1. Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по дисциплине включает в себя оценочные средства для текущей аттестации и промежуточной аттестации.

3.2. Фонд оценочных средств для текущей аттестации включает:

- вопросы для подготовки к устному опросу (Приложение 1);
- комплект домашних заданий по темам дисциплины (Приложение 2);
- комплект деловых игр (Приложение 3);
- комплект тем докладов (Приложение 4);
- комплект творческих заданий (Приложение 5);
- комплект кейс-ситуаций (Приложение 6);
- комплект тестов (Приложение 7);

3.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации включает:

- комплект вопросов к зачету (Приложение 8)

Вопросы для устного опроса
по дисциплине «Эффективные коммуникации»

Раздел 1. Деловая коммуникация

Тема 1. Коммуникативные качества речи. Языковая и речевая правильность

Понятие культуры речи в деловом общении. Основные качества речи. Нормы русского литературного языка: орфоэпические (произносительные, в том числе акцентологические), лексические, фразеологические, синтаксические.

Тема 2. Понятие коммуникативного кодекса. Принципы кооперации Г. Грайса и принципы вежливости Д. Рича.

Максимы Грайса: максима количества, максима качества, максима релевантности, максима способа/манеры. Максимы Рича: максима такта, максима великодушия, максима одобрения, максима скромности, максима согласия, максима симпатии.

Тема 3. Устная деловая речь. Правила эффективности

Технология подготовки публичного выступления. Риторический процесс. Структура и типы аргументации. Рациональное и эмоциональное воздействие в деловом общении. Требования к оратору и способы эффективного взаимодействия с аудиторией.

Тема 4. Письменная деловая коммуникация. Правила эффективности.

Функции, стилевые черты, лексические, морфологические и синтаксические особенности официально-делового стиля. Деловая и коммерческая корреспонденция. Языковые средства, специальные приемы и речевые нормы деловых и коммерческих жанров. Особенности структурирования и оформления.

Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, четко и обоснованно излагает ответ на теоретический вопрос, подтверждает его примерами, речь соответствует нормам русского литературного языка
4 балла	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полно излагает ответ в соответствии с нормами литературного языка, но допускает неточности при ответе на вопросы
3 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил материал, но нарушает логику изложения, допускает речевые ошибки
1-2 балла	выставляется обучающемуся, если он фрагментарно усвоил материал, систематически нарушает логику изложения, допускает большое количество речевых ошибок
0 баллов	выставляется обучающемуся, если он не усвоил изучаемую тему, не владеет терминологией, не может сформулировать и обосновать теоретические положения темы

Комплект домашних заданий (фрагмент)
по дисциплине «Эффективные коммуникации»

Тема 4: Письменная деловая коммуникация. Правила эффективности

Задание 1. Найдите случаи нарушения лексической сочетаемости в устойчивых словосочетаниях и исправьте их:

Играть роль, играть значение; решить проблему, разрешить ситуацию, разрешить вопрос, решить задачу; представлять интересы, представлять фирму, представлять итоги; рассмотреть вопрос, рассмотреть дело, рассмотреть случай; погашать кредит, погашать задолженность, погашать ссуду; внести предложение, внести вопрос, внести резолюцию; соблюдать правила, соблюдать бюджет, соблюдать законы; возместить ущерб, возместить кредит, возместить предмет аренды.

Задание 2. Поясните разницу в лексическом значении синонимов, пользуясь толковыми словарями.

Меценат, спонсор, покровитель; комиссионер, посредник, брокер, маклер; договор, соглашение, контракт; реестр, список, опись, перечень; концерн, холдинг, корпорация; менеджер, управленец, хозяйственный руководитель; реализатор, распространитель, дистрибьютор; вексель, чек, облигация, акция.

Задание 3. Раскройте скобки и выберите правильное слово из паронимов.

1. Вы уже знакомы с качеством услуг, которые мы (представляем — предоставляем).
2. Прошу (оплатить — заплатить) мне расходы по командировке. 3. Фирма строит печи с (гарантийной — гарантированной) теплоотдачей. 4. (Командированные — командировочные) должны зарегистрировать свои документы. 5. Совет директоров потребовал (гарантийных — гарантированных) обязательств от клиентов-неплательщиков. 6. Необходимо вести хозяйство (экономными — экономичными — экономическими) методами.

Задание 4. Образуйте форму именительного падежа множественного числа.

Директор, архитектор, компрессор, сорт, рапорт, слесарь, отпуск, ордер, сектор, штемпель, вектор, диспетчер, допуск, редактор, табель, цех, корм, квартал, отгул, шофер, месяц, инструктор, бухгалтер, брокер, дилер, ректор, профессор, порт.

Задание 5. Раскройте скобки и поставьте слова в нужном падеже.

1. Согласно (наша договоренность) товары должны быть отгружены не позднее 2 сентября сего года. 2. Прошу оплатить услуги согласно (договор). 3. Согласно (приложение к лицензии) разрешены следующие виды работ. 4. В соответствии с (принятая ранее договоренность) прошу выслать в наш адрес образцы товара и упаковки. 5. Соответственно (принятые обстоятельства) отправляем в Ваш адрес образцы нашей продукции. 6. Согласно (прилагаемый список) наградить работников ЗАГСа денежной премией в размере месячной зарплаты. 7. Согласно (настоящий контракт) Исполнитель оплачивает работу Агентства в сумме восемьсот тысяч рублей. 8. Просим сообщить дополнительные сведения относительно (изменения в финансировании) нашего предприятия.

Задание 6. Перепишите предложения, вставляя вместо точек предлоги *благодаря, ввиду, вследствие* с учетом их лексического значения.

1. ... ожидаемых заморозков принять меры предосторожности и провести профилактику оборудования. 2. ... ремонта железнодорожного полотна пассажирский поезд пришел с опозданием. 3. ... мужеству и самообладанию водителя авария была предотвращена ... затопления части набережной ремонтные работы приостановить. 4.... большого наплыва посетителей время работы выставки увеличено с 10 до 19 часов. 5. ... повышения цен на энергоносители решение об изменении оптовых и розничных цен на товары и услуги будут согласовываться с членами комиссии. 6.....активной деятельности экологических служб города экологическая обстановка в городе и его окрестностях начала улучшаться.

Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полностью выполнил предложенные задания, соблюдая нормы русского литературного языка
4 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил учебный материал, выполнил предложенные задания, допустил нарушения норм русского литературного языка
3 балла	выставляется обучающемуся, если он частично усвоил материал, допустил значительное количество ошибок
1-2 балла	выставляется обучающемуся, если он слабо усвоил изучаемую тему, не владеет практическими навыками проверки соответствия норме той или иной единицы языка
0 баллов	выставляется обучающемуся, если он допустил ошибки в каждом задании

Тема: Основные виды деловых и коммерческих документов

I. Задание: напишите документы, соответствующие коммуникативной ситуации:

1. Попросите направить Вас на курсы повышения квалификации, так как Вам нужно всесторонне освоить установленную в цехе систему N.

2. Проинформируйте руководителя, что в процессе сортировки готовой продукции (дата) был обнаружен брак в производстве деталей X партии N.

3. Попросите партнеров сообщить Вам о ходе исполнения обязательств по отгрузке продукции по договору поставки N.

4. Сообщите партнёрам, что Вы задерживаете поставку готовой продукции из-за ЧП на железнодорожной линии (обрыв электросвязи).

5. Продукция (услуги), реализованная вашей фирмой по безналичному расчету / в рассрочку, осталась неоплаченной к установленному сроку. Сообщите партнёру, что, если долг не будет погашен в течение месяца, Ваша фирма будет требовать оплаты счета через суд.

II. Определите вид приведенных ниже коммерческих писем (запрос/ответ на запрос; предложение (оферта)/ответ на предложение; рекламация/ответ на рекламацию). Напишите ответ на эти письма.

1. Ссылаясь на переговоры с Вашим представителем в апреле с.г., высылаем Вам коммерческое предложение на оптовые партии чугунных ванн с указанием минимального количества поставки по всем предлагаемым типам.

2. Благодарим за каталог, который Вы прислали, и сообщаем, что мы заинтересованы в импорте термостатов с интегрированным датчиком температуры «Schroff». Просим сделать нам предложение на 100 термостатов с приложением всех необходимых чертежей и указанием рода упаковки. Ввиду того что термостаты нам нужны срочно, просим указать в предложении кратчайший срок, в который Вы сможете отгрузить, по крайней мере, половину указанного количества.

Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полностью выполнил предложенные задания, соблюдая нормы русского литературного языка
4 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил учебный материал, выполнил предложенные задания, допустил нарушения норм русского литературного языка
3 балла	выставляется обучающемуся, если он частично усвоил материал, допустил значительное количество ошибок
1-2 балла	выставляется обучающемуся, если он слабо усвоил изучаемую тему, не владеет практическими навыками проверки соответствия норме той или иной единицы языка
0 баллов	выставляется обучающемуся, если он допустил ошибки в каждом задании

Комплект деловых игр
по дисциплине «Эффективные коммуникации»

1. Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата

Цель игры — проверить коммуникативные навыки участников в жанре саморекламы (составление резюме, саморекомендации), навыки монологической речи.

На роль директора фирмы выбирается наделенный лидерскими задатками, коммуникативно раскрепощенный студент. Он вместе с группой решает, какую фирму они будут открывать (важно, чтобы интересы совпадали). Он же выбирает себе двух помощников — секретаря и двух сотрудников фирмы (главного бухгалтера и менеджера по персоналу). Остальные хотят устроиться в эту фирму на работу.

Заранее дома готовятся резюме, которые обсуждаются принимающей стороной. В резюме указываются реальные биографические данные, требования к оплате труда, пожелания, знания и умения. Каждый из участников должен пройти собеседование, в котором должно проявиться умение рекламировать себя как работника на рынке труда.

Открывает занятие "директор" короткой презентационной речью, в которой рассказывает об открытии новой фирмы, о направлении ее деятельности, о перспективах, о кадровой политике.

Затем слово предоставляется менеджеру по персоналу, который зачитывает согласованный заранее список вакансий с приблизительными ставками.

Затем сидящие за одним столом директор, главный бухгалтер и менеджер по персоналу приглашают желающих поступить в фирму на работу пройти собеседование. Во время собеседования зачитывается резюме. Принимающими оцениваются деловые и коммуникативные качества претендентов, их умение находить способы решения сложных проблем.

После заслушивания всех претендентов комиссия удаляется на совещание (5-10 мин) и принимает решение " приеме на работу из числа прошедших собеседование.

Заключительный этап — подведение итогов. Комиссия объявляет список принятых, комментируя, чем мотивирован выбор.

Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он адекватно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст логичен, информативен; соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
4 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и

	диалогической речи; текст в основном логичен, информативен; соблюдены аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
3 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует недостаточные навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
2 балла	обучающийся слабо ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации
1 балл	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, не знает законы и правила деловой коммуникации
0 балла	обучающийся не принял участие в деловой игре

2. Деловое совещание: как выходить из тупиковой ситуации

Цель игры — отработка коммуникативных навыков в экстремальной (конфликтной) ситуации: навыков монологической спонтанной речи, диалогической речи.

Коммуникативные роли: группа экспертов заранее готовит заключение об экономическом положении предприятия (4-5 человек). Нарушения финансовой отчетности, рост задолженности в налоговой сфере, неумелое использование кредитов. Эксперты готовят материал для ведущего совещание заранее, чтобы на основе их заключения он мог написать свою речь. Главному бухгалтеру и менеджеру по сбыту также предлагается составить тексты небольших выступлений.

Группа предложений (4-5 человек) вносит предложения по выходу из кризисной ситуации, которые обсуждаются участниками совещания и оцениваются экспертами. Ведущий руководит этой работой. Рассматриваются и обсуждаются все предложения (сократить штат фирмы, заморозить счета и деятельность до получения новых кредитов и т.п.)

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства.

Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он адекватно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст логичен, информативен; соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
4 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст в основном логичен, информативен; соблюдены аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
3 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию

	общения и свою роль, демонстрирует недостаточные навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
2 балла	обучающийся слабо ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации
1 балл	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, не знает законы и правила деловой коммуникации
0 балла	обучающийся не принял участие в деловой игре

3. Искусство переговоров: целенаправленный сбыт

Цель игры — отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи.

Ведущий и разработчик определяет, в какой последовательности участники будут "проигрывать" ситуацию переговоров, делит аудиторию на небольшие группы по 2-3 человека.

Одновременно за передний стол с обеих сторон садятся по две команды, представляющие фирму-производителя или крупную торгующую фирму (представительство какой-либо компании) и фирму-посредника.

Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходе переговоров, особенности экономической ситуации, финансовые возможности фирмы. Внимание к деталям — к ценовой политике, допустимым уступкам — должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап — уточнение позиций и интересов.

Второй этап — обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап — отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап — результирующий.

Результатом в данном случае является не только достижение / недостижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

После очередного раунда переговоров оценку участникам дают наблюдатели, в роли которых выступают все остальные участники деловой игры. В ходе свободного обсуждения они высказывают свое мнение об успешности предпринятой попытки достичь соглашения, о коммуникативных навыках участников "переговоров".

Оценивается положительно

использование этикетных форм;
точность использования терминологии;
успешное использование речевой тактики;
четкость мотиваций при общении.

Оценивается отрицательно

несоблюдение этикетных норм;
нарушение грамматических норм;
нарушение стилистических норм;
нечеткость или отсутствие мотивации;
некорректное высказывание.

После выступления в роли переговорщиков всех участников подводятся итоги. Их подводит преподаватель, ведущий занятие.

Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он адекватно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст логичен, информативен; соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
4 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст в основном логичен, информативен; соблюдены аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
3 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует недостаточные навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
2 балла	обучающийся слабо ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации
1 балл	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, не знает законы и правила деловой коммуникации
0 балла	обучающийся не принял участие в деловой игре

4. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

Цель: отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре:

1. *Специалисты, ведущие переговоры*, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того,

они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. *Группа экспертов*, не менее трех человек. Их задача дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, они должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий.

3. *Группа аналитиков*, не менее трех человек. Их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем.

I этап игры: подготовка

1) создание игровых команд: специалисты по переговорам – по 3 человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики;

2) описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами;

Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

3) создание документа – пакет приложений. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя: - преамбулу – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению; - детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения; - претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.; - экспертные оценки, характеризующие те или иные положения;

4) группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценивания результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап игры: регламент

На данном этапе игры ее участники вырабатывают регламент. Он должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей: - преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением; - формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосоглашение, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.;

- соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности;

- формулирование санкций, которые определяются как меры, следующие за нарушение регламента;

- диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам второго этапа принимается согласованный регламент.

III этап игры: решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосоглашенного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы

дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап игры: соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

- 1) формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений;
- 2) формулирование заключительного протокола.

Примечание. Выработка соглашения и протокола тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений.

Договор – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, нейтралитете, разделении сфер влияния.

Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценивание принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам.

Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Критерии оценки

5 баллов	выставляется обучающемуся, если он адекватно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст логичен, информативен; соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
4 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует навыки монологической и диалогической речи; текст в основном логичен, информативен; соблюдены аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
3 балла	выставляется обучающемуся, если он неточно оценивает ситуацию общения и свою роль, демонстрирует недостаточные навыки монологической и диалогической речи; текст не всегда логичен, информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
2 балла	обучающийся слабо ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации
1 балл	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, не знает законы и правила деловой коммуникации
0 балла	обучающийся не принял участие в деловой игре

5. Ситуационно-ролевая игра «Аукцион»

Правила аукциона:

У каждого участника есть 1000 у.е.

Начальная цена каждого лота 200 у.е. Повышать цену можно на сумму 50 у.е. Собственную названную цену нельзя повышать, только в конкурентной борьбе. Торги начинаются после представления лота каждой группой участников. Рядом с лотом записывается цена, за которую лот продан и имя покупателя.

Лот считается проданным, если предложенную цену ведущий назвал 3 раза под счет и произнес слово «продано». Объединять деньги участникам нельзя, каждый покупает индивидуально.

«Разминка» (готовит и проводит ведущий)

Перед началом торгов проводится разминка, где за каждый правильный ответ можно заработать дополнительные деньги. Цена правильного ответа - 25 у.е.

Ведущий готовит задания для разминки:

Инструкция: 20 заданий. Задание для участников аукциона: *Внимательно прослушайте и найдите ошибку в высказываниях.* (Сделать 10 карточек с грамматическими, стилистическими, речевыми ошибками; и 10 карточек с вопросами теоретического плана или ошибочными утверждениями, которые нужно исправить по темам, изученным группой на предыдущих занятиях).

Задание для групп по разработке лотов.

Группа разбивается на мини-группы (2-4 человека) и готовит лоты для аукциона. В зависимости от количества обучающихся в группе количественный состав мини-групп может меняться. Необходимо, чтобы было выставлено на аукцион 5-6 лотов.

Лоты — книги, актуальные для освоения курса «Деловая коммуникация».

Книгу можно выбрать из предложенного перечня, либо предложить свою.

Требования к представлению лота:

На представление лота дается 5-7 минут.

Необходимо сделать анонс книги, заинтересовав аудиторию, показав практическую пользу лота. Представление может проходить в форме презентации книги, интерактива, обнародования рецензий и отзывов на книгу.

Будьте готовы ответить на вопросы по содержанию книги.

Перечень книг:

Книги прилагаются в электронном варианте отдельными документами.

Обучающийся может выбрать из предложенного перечня или предложить свою книгу, но непосредственно связанную с деловой коммуникацией.

Критерии оценки работы обучающихся:

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:

- ✓ за качество содержания представленного материала - 1 балл,

- ✓ за визуализацию, использование средств наглядности – 1 балл,
 - ✓ за степень участия членов команды – 1 балл;
 - ✓ за соответствие речи нормам современного русского литературного языка – 2 балла;
- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.
 - балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.
 - балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только два пункта требований.
 - балл «1» выставляется обучающемуся, если он не смог раскрыть содержание доклада (сообщения), выполнил лишь одно требование к докладу.
 - балл «0» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра межкультурной коммуникации

Темы докладов

по дисциплине «Эффективные коммуникации»

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Коммуникация. Деловое взаимодействие. Коммуникационный процесс. Функции и виды коммуникации.
3. Характеристика и содержание общения, перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны делового общения.
4. Стили речевого поведения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный).
5. Невербальные средства в деловой коммуникации.
6. Принципы («коммуникативный кодекс») делового общения.
7. Кинестетические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз.
8. Межнациональные различия жестов. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени.
9. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.
10. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта.
11. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Признаки недостатков речи.
12. Основные типы имиджей: индивидуальный, предметный, групповой, корпоративный.
13. Формирование имиджа как процесс коммуникации.
14. Психологические условия успешной самопрезентации.
15. Официально-деловой стиль как основа письменных жанров деловой коммуникации.
16. Функции, стилевые черты, лексические, морфологические и синтаксические особенности ОДС.
17. Особенности современного документооборота.
18. Основные виды деловых и коммерческих документов. Деловая и коммерческая корреспонденция.
19. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания.
20. Пресс-конференция. Деловые переговоры.
21. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений.

22. Технология подготовки публичного выступления. Режиссура публичного выступления.

23. Аргументация как логико-коммуникативная процедура. Понятие аргументации. Структура и типы аргументации.

24. Спор как форма деловой коммуникации. Дискуссия и полемика: различия в целях и средствах.

25. Общие принципы и тактические приемы спора. Корректные и некорректные приемы. Логические ошибки и психологические уловки. Способы защиты от некорректных приемов спора.

26. Требования к оратору и способы эффективного взаимодействия с аудиторией.

27. Коммуникация как функция управления организацией; характеристика внутриорганизационных коммуникаций.

28. Виды коммуникации между руководителем и подчиненным; средства внутриорганизационного общения.

29. Этикет. Основы деловой этики. Атрибуты делового общения.

30. Национальные особенности делового общения.

Критерии оценки:

- балл «10» выставляется в сумме обучающемуся:

- ✓ за информативную емкость - 2 балла,
- ✓ за логику изложения – 2 балла,
- ✓ за приведённые примеры – 2 балла;
- ✓ за анализ материала – 2 балла;
- ✓ за правильное оформление презентации – 2 балла.

- баллы 7 – 9 выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.

- баллы 4 – 6 выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.

- баллы 1 – 3 выставляется обучающемуся, если он выполнил только один пункт требования.

- балл 0 выставляется обучающемуся, если он не смог раскрыть содержание доклада (сообщения), не выполнил ни одного требования к докладу.

Комплект творческих заданий
по дисциплине «Эффективные коммуникации»

Задание 1. Формирование команды

1. Вы являетесь руководителем рекламного агентства. У вас в подчинении – 19 человек. Вам необходимо разработать программу мероприятий, направленных на формирование команды. Программа должна включать в себя указание мероприятий, сроков проведения, ответственных лиц, затрат.

2. Вы – руководитель молодой, динамично развивающейся компании. Компания занимается продажей автомобилей иностранного производства. Ее численность – 150 человек. Разработайте план мероприятий, направленных на формирование команды. Программа должна включать в себя указание мероприятий, сроков проведения, ответственных лиц, затрат.

3. Вам необходимо выбрать программу тренинга командообразования для ваших сотрудников. По каким критериям бы будете осуществлять выбор? Приведите список критериев и их обоснование.

Задание 2. Лидер и руководитель

2.1 Сравните два суждения:

1) руководителя надо уважать, только тогда будет нормальный психологический климат в коллективе и эффективная совместная деятельность членов коллектива;

2) руководитель должен пользоваться авторитетом у подчиненных, и только тогда в коллективе будет нормальный психологический климат и эффективная совместная деятельность членов коллектива.

Какое из двух суждений вам представляется психологически более верным? Или они оба равноценны? В чем разница между понятиями «авторитет власти» и «власть авторитета»?

2.2 В группе обычно есть лидер, который может быть официальным руководителем, а может и не быть. Чем он психологически отличается от назначенного или даже избранного группой официального руководителя?

Задание 3. Конфликты

3.1 Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип.

3.2 Представьте, что вы назначены руководителем в организацию, где социально-психологический климат неблагоприятный (группа разобщена, люди не удовлетворены взаимоотношениями в ней).

Каким образом его можно оптимизировать?

Задание 4. Сдача групповой письменной работы и презентация

Для осуществления этого задания участники разбиваются на подгруппы, каждая из которых пишет письменную работу на тему «**Особенности деятельности виртуальных команд**» и оформляет в виде презентации.

Задание 5. Сдача групповой письменной работы и презентация

Для осуществления этого задания участники разбиваются на подгруппы, каждая из которых пишет письменную работу на тему «**Тимбилдинг: современные подходы**» и оформляет в виде презентации.

Критерии составления презентации:

- презентация должна содержать не более 8-10 слайдов;
- единый стиль оформления слайдов;
- использовать короткие слова и предложения в тексте;
- соответствие и усиление эффекта восприятия текстовой части информации за счет иллюстраций и графических элементов;
- структура презентации должна включать титульный слайд, основное содержание и выводы.

Критерии оценки:

1-6 баллов – ставится, если задание выполнено формально, речь студента не связна, не имеет структуры.

7-12 балла – ставится, если студент выполняет задание с незначительными ошибками, и не способен обосновать свою позицию, привести примеры.

13-19 балла – ставится, если студент выполняет задание без единой ошибки, но в устном ответе возникают незначительные затруднения, либо если задание выполнено с 1-2 ошибками, но устный ответ четко сформулирован.

20 баллов – ставится, если студент выполняет задание без единой ошибки, четко обосновывает свою позицию и отвечает на все поставленные вопросы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса и отраслевого управления

Комплект кейс-ситуаций

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

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделивается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

Ситуация 5. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в

общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

Ситуация 7. Ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Объясните, что вы предпримете.

Ситуация 8. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

Критерии оценки:

1 -5 баллов – ставится, если задание выполнено формально, речь студента не связна, не имеет структуры.

6-12 балла – ставится, если студент выполняет задание с незначительными ошибками, и не способен обосновать свою позицию, привести примеры.

13-19 балла – ставится, если студент выполняет задание без единой ошибки, но в устном ответе возникают незначительные затруднения, либо если задание выполнено с 1-2 ошибками, но устный ответ четко сформулирован.

20 баллов – ставится, если студент выполняет задание без единой ошибки, четко обосновывает свою позицию и отвечает на все поставленные вопросы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса и отраслевого управления

Комплект тестовых заданий

1. Процесс целенаправленного формирования особого способа взаимодействия людей в организованной группе, позволяющего эффективно реализовывать их энергетический, интеллектуальный и творческий потенциал сообразно стратегическим целям организации, называется:

- А) командообразование;
- Б) групповая сплоченность;
- В) ценностно-ориентационное единство.

2. Командообразование как специальный вид деятельности зародилось:

- А) в конце XIX века;
- Б) во второй половине XX века;
- В) в начале XX века.

3. В настоящий момент выделяют следующие направления в области командообразования:

- А) вопросы комплектования команд;
- Б) формирование командного духа;
- В) диагностика целевых групп с точки зрения их соответствия понятию «команда»;
- Г) все ответы верны.

4. Состояние эффективного группового взаимодействия в процессе работы сотрудников организации, четко осознающих взаимосвязи между целями, методами работы и процессом успешного выполнения задач, называется:

- А) сплоченность;
- Б) группа;
- В) команда.

5. Вид группы, члены которой могут повысить эффективность совместной деятельности, но не прилагают к этому усилий, называется:

- А) потенциальная команда;
- Б) псевдокоманда;
- В) рабочая группа.

6. Небольшая группа людей, стремящихся к достижению общей цели, постоянно взаимодействующих и координирующих свои усилия, называется:

- А) команда;
- Б) рабочая группа;
- В) псевдокоманда.

7. Человек, который ведет других за собой, задает направление и темп движения, заряжает энергией, воодушевляет, показывает пример, привлекает к себе людей, нацелен на преобразование и развитие - это:

- А) менеджер;
- Б) лидер;
- В) руководитель.

8. В концепции Р.М. Белбина выделяются следующие командные роли:

- А) реализатор;
- Б) руководитель;
- В) мотиватор;
- Г) организатор;
- Д) все ответы верны.

9. Совокупность ожиданий, существующая относительно каждого члена команды, называется:

- А) роль;
- Б) образ;
- В) стремление.

10. В модели управленческих ролей Базарова Т.Ю., реализация данной роли предполагает оперативное управление, поддержание бизнес-процессов и организационной структуры в режиме функционирования:

- А) организатор;
- Б) управленец;
- В) администратор;
- Г) руководитель.

11. По мнению Р.М. Белбина, представители данной командной роли амбициозны, азартны, борются за победу любой ценой, будоражат команду и двигают ее к цели, при этом отличаются раздражительностью, нетерпением и не всегда способны довести до логического конца свою активность – это:

- А) организаторы;
- Б) генераторы идей;
- В) мотиваторы;
- Г) гармонизаторы.

12. К механизмам, по которым члены команд принимают свои роли, относят:

- А) ролевое самоопределение;
- Б) ролевая идентификация;
- В) создание роли;
- Г) принятие роли;
- Д) все ответы верны.

13. Автором модели «Колесо команды» является:

- А) Т.Б. Базаров;
- Б) Р.М. Белбин;
- В) Марджерисон-МакКенн.

14. Роли «исследователь - промоутер» в модели Марджерисона-МакКенна соответствует следующий тип задач:

- А) консультирование;
- Б) новаторство;
- В) развитие;
- Г) организация;

Д) стимулирование.

15. Специалисты одного профиля, регулярно встречающиеся для совместного изучения рабочих вопросов:

- А) виртуальная команда;
- Б) команда специалистов;
- В) команда перемен.

16. Знание норм и правил, принятых в команде, позитивное или как минимум нейтральное к ним отношение и следование им в повседневной жизни, называется:

- А) лояльность;
- Б) законопослушность;
- В) идентичность;
- Г) приверженность;
- Д) все ответы не верны.

17. Объединение команды против одного из своих членов, выражающееся в его скрытой травле:

- А) групповое табу;
- Б) моббинг;
- В) самоизоляция.

18. Какие механизмы социального взаимодействия применяются в командообразовании:

- 1) оптимизация вознаграждений;
- 2) распределение обязанностей;
- 3) направление на повышение квалификации.

19. Миссия организации помогает в формировании команды:

- 1) в выработке командного духа организации;
- 2) в обеспечении эффективной работы;
- 3) в создании и поддержке репутации организации

20. Что относится к системе стимуляции работы в команде:

- 1) оценка каждого работника;
- 2) изучение биографии сотрудников;
- 3) знание основ профориентации.

Критерии оценки:

Каждый правильный ответ оценивается в 0,5 балла.

Максимальное количество баллов – 10.

Перечень вопросов к зачету
по дисциплине «Эффективные коммуникации»

1. Коммуникативные качества речи.
2. Понятие коммуникативного кодекса. Принципы кооперации Г. Грайса и принципы вежливости Д. Рича.
3. Понятие литературной нормы. Акцентологические и орфоэпические нормы русского языка.
4. Морфологические нормы русского языка.
5. Синтаксические нормы русского языка.
6. Лексические нормы русского языка.
7. Барьеры коммуникации.
8. Официально-деловой стиль – основа письменного делового общения.
9. Классификация документов. Жанры документа.
10. Виды устного делового общения (беседа, совещание, презентация).
11. Дискуссия и спор. Теория аргументации.
12. Деловая беседа. Виды деловых бесед, этапы подготовки и проведения.
13. Публичные выступления в деловой сфере. Законы убеждения.
14. Правила ведения делового телефонного разговора.
15. Деловые переговоры. Классификация переговоров.
16. Понятие и признаки «команды» и «командообразование».
17. Формы управления командами.
18. Этапы развития команд в организации.
19. Определение команды и ее роль в деятельности организации.
20. Технологии создания команды.
21. Создание имиджа команды.
22. Психологические основы командообразования.
23. Планирование деятельности команды.
24. Жизненный цикл развития команды.
25. Понятие раскола команды и факторы его провоцирующие.
26. Понятие эффективности команды. Показатели эффективности.
27. Мониторинг эффективности команды.
28. Психологические проблемы межличностного и межгруппового взаимодействия.
29. Конфликты и стрессы в команде.
30. Руководитель и лидер в команде.

Критерии оценки

91 - 100 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, четко и обоснованно излагает ответ на теоретический вопрос в соответствии с требованиями к качествам хорошей речи.
76 – 90 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полно излагает ответ в соответствии с нормами литературного языка, но допускает неточности при ответе на вопросы, присутствует незначительное количество неточных формулировок, отсутствуют примеры, демонстрирующие понимание материала;
61 -75 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил материал, нарушает логику изложения, допускает речевые ошибки, не подтверждает сказанное примерами, не может самостоятельно анализировать факты языка и речи.
менее 61 балла	выставляется обучающемуся, если он не усвоил учебный материал, не владеет терминологией и практическими навыками анализа их использования в коммуникации.