

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 07.11.2024 12:03:27
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕН
решением методической комиссии
по направлениям подготовки
37.03.01 «Психология»
37.04.01 «Психология»
37.06.01 «Психологические науки»
38.04.03 «Управление персоналом»
СЗИУ РАНХиГС
Протокол №1 от «28» августа 2023г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Б1.В.ДВ.03.01 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение
переговоров»**

(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки (специальности)

37.04.01 «Психология»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Социальная психология и организационное консультирование»

направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

магистр

квалификация выпускника

очная

форма(ы) обучения

Год набора 2023 г.

Санкт-Петербург, 2023 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Доцент кафедры социальных технологий, канд. псих. наук, доцент Кутейников А.Н.;

заведующая кафедрой социальных технологий, доктор политических наук, доцент, профессор
кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
2. Оценочные средства по дисциплине
 - 2.1 Текущий контроль
 - 2.2 Промежуточная аттестация
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания
 - 3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля
 - 3.2. Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» и перечень компетенций с указанием индикаторов достижения результатов освоения дисциплины, как отдельного элемента ОП

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК -4	Способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	УК-4.2	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи
УК-5	Способен работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	УК-5.2	Способен выбирать стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-4.2	На уровне следующих знаний: основные особенности деловой и научной коммуникации на изучаемом иностранном языке в предусмотренном данной программой круге профессиональных ситуаций; Закономерности публичного выступления. На уровне следующих умений: Воспринимать на слух нормативную речь на иностранном языке общего и профессионального содержания, а

		<p>также адекватно реагировать в форме вопросов и аргументированных ответов;</p> <p>Уметь владеть вниманием аудитории</p> <p>На уровне следующих навыков:</p> <p>Осуществлять коммуникацию (как устную, так и письменную) на иностранном языке, вести деловую переписку на этом языке.</p> <p>Осуществлять монологический контакт с аудиторией и вступать с ней в диалог, предлагая ей определенную точку зрения.</p>
	УК-5.2	<p>На уровне следующих знаний:</p> <p>Этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей.</p> <p>О возможных нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности.</p> <p>На уровне следующих умений:</p> <p>Учитывать социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия.</p> <p>На уровне следующих навыков:</p> <p>Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи.</p> <p>Навыками работы в коллективах, характеризующихся различным социальным, этническим, конфессиональным и культурным статусами.</p>

2. Оценочные средства по дисциплине

2.1. Текущий контроль

В ходе реализации дисциплины Б1. В. 10 «Коммуникативная компетентность и эффективное ведение переговоров» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 3

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Теоретические основы деловой коммуникации	УО, Д
Тема 2	Социально-психологические аспекты деловой коммуникации	УО, Э.
Тема 3	Технология проведения деловой презентации и совещания	УО, Т, Э
Тема 4	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.	Т, Д,
Тема 5	Стратегии и тактики ведения переговоров.	УО, Д, Э
Тема 6	Посредничество в переговорном процессе.	Д, Э, Кейсы

Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации.

Вопросы для опроса (опрос в ходе лекции).

1. Дайте определение термина «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
4. Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
5. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
6. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
8. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
9. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
10. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
11. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
12. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
13. Охарактеризуйте виды общения.
14. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.
15. Охарактеризуйте основные типы деловой коммуникации

Тематика докладов.

- 1 Внушение и убеждение в деловой культуре.
- 2 Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов.
- 3 Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл.
- 4 История делового застолья в России
- 5 Социальная ответственность государственного служащего перед обществом.
- 6 Обязательность как принцип деловой, профессиональной и управленческой этики.

- 7 Деловая обязательность – условие авторитета руководителя.
- 8 Понятие «деловое пространство» и его границы.
- 9 Основные нравственные принципы и требования к участнику деловой среды.
- 10 Деловое общение и его формы.
- 11 Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное.
- 12 Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный.
- 13 Требования к речи в деловой коммуникации.
- 14 Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.
- 15 Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.
- 16 Внушение и убеждение в деловой культуре.

Тема 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации

Темы для устного опроса

- 1 Охарактеризуйте невербальные особенности деловой коммуникации
- 2 В чём состоит значение невербальных средств деловой коммуникации?
- 3 Какие правила ведения переговоров вы знаете?
- 4 Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает ?
- 5 Охарактеризуйте основные методы аргументации
- 6 Раскройте виды установок по отношению к окружающим
- 7 Раскройте механизмы социального восприятия
- 8 От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров ?
- 9 Раскройте основные положения тактики аргументирования
- 10 Какие основные правила, способствуют успеху переговоров ?

Темы для эссе

- 1 Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения.
- 2 Деловая этика и стратегический менеджмент.
- 3 Проблема выбора: этический аспект.
- 4 Нравственные приоритеты современного руководителя
- 5 Этика деловых отношений, ее история и этапы становления.
- 6 Принцип «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.
- 7 Честь и достоинство в нравственно-деловой культуре гуманистов эпохи Возрождения.
- 8 Толерантность как основа деловой этики в XX веке.
- 9 Развитие этики деловых коммуникаций государственных и муниципальных служащих в современной России.
- 10 Принципы этики деловых коммуникаций государственных и муниципальных служащих в современной России: общая характеристика и объективный характер.

Тема 3. Технология проведения деловой презентации и совещания

Вопросы для устного опроса

1. Какие типы совещаний вы знаете?
2. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
4. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
5. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
6. Какие можно выделить типы участников совещания?
7. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?

Тест на выявление остаточных знаний по теме занятия

Вопрос 1

Совещание это ...

Рекомендуемый ответ: Совещание- это.....

это обсуждение вопросов организации производства, управления фирмой, маркетинговой деятельности, проводимое первым лицом или заменяющим его специалистом.

Вопрос 2

В зависимости от основной задачи выделяют следующие виды совещаний:

Варианты ответов (возможны несколько вариантов ответа)

- а) оперативное
- б) проблемное
- в) дискуссионное
- г) инструктивное

Ответы: а), б), г).

Вопрос 3

Ответственный за подготовку совещания должен знать:

Варианты ответов

- а) причину совещания
- б) цель совещания
- в) основные вопросы для обсуждения
- г) тезисы основного доклада

- д) состав участников
 - е) место, время, форму проведения
- Ответы: б), в), г), е).

Вопрос 4

В небольших организациях, коммерческих фирмах, акционерных обществах работу по обслуживанию совещаний выполняет:

Варианты ответов

- а) секретарь коллегии
 - б) секретарь руководителя
 - в) рабочая группа
- Ответы: б).

Вопрос 5

Перечень вопросов, которые будут обсуждаться на собрании, заседании это

Варианты ответов

- а) протокол совещания
 - б) протокол решения
 - в) повестка дня
- Ответ: в).

Вопрос 6

Максимальная продолжительность совещания не должна превышать:

Варианты ответов

- а) 3-4 часов в день
 - б) 1-2 часов в день
 - в) 8 часов в день
- Ответ: а).

Вопрос 7

Документ, выделяемый в связи со способом устной передачи текста по каналам телефонной связи и часто используемый для приглашения на совещание сотрудников подведомственных организаций - это

Варианты ответов

- а) письмо-приглашение
 - б) телеграмма
 - в) телефонограмма
- Ответ: в).

Вопрос 8

Выберите вариант правильно составленного текста письма-приглашения на совещание.

Варианты ответов

- а) Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития машиностроения. Совещание состоится 12.06.2001 в 10 час. утра в зале заседания Института приборостроения по адресу: Москва, Академический просп., 8, 2-й этаж.
- б) Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития машиностроения. Совещание состоится 12.06.2001 в 10 час. утра в зале заседания Института приборостроения.
- в) Приглашаем Вас на совещание, посвященное современным проблемам развития машиностроения. Совещание состоится 12.06.2001 в зале заседания Института приборостроения по адресу: Москва, Академический просп., 8, 2-й этаж.

Ответы: в).

Вопрос 9

Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях и заседаниях - это

Варианты ответов

- а) акт
- б) протокол
- в) договор

Ответы: б).

Вопрос 10

В перечне продуктов и напитков для кофе-брейка уберите лишний.

Варианты ответов

- а) фрукты
- б) кофе, чай
- в) бутерброды
- г) конфеты, печенье, пирожные
- д) коньяк, вино
- е) соки, минеральная вода

Ответ: д).

Вопрос 11

После изучения необходимых финансовых затрат на проведение совещания составляется:

Варианты ответов

- а) список участников
- б) смета расходов
- в) культурная программа

Ответы: б).

Вопрос 12

Если секретарь не принимает участие в совещании, то он:

Варианты ответов

- а) выполняет свои обязанности, дежурит у телефона в офисе
- б) уходит домой
- в) остается в офисе, но занимается личными делами

Ответы: а).

Темы для написания эссе.

1. Совещание: время сна или активной работы?
2. Основные задачи организации деловых совещаний
3. Основные правила ведения деловых совещаний
4. Стили проведения деловых совещаний
5. Неформальные аспекты проведения деловых совещаний.

Тема 4. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации

Тест для определения уровня остаточных знаний.

1 Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта

- А) субъективные оценки переговоров и их результатов;
- Б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- В) выполнение обеими сторона взятых на себя обязательств;
- Г) быстротечность переговоров.

2 Определите общие признаки переговоров

- А) это диалог как минимум двух сторон;
- Б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;

В) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;

Г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

3 К переговорам обычно приступают, если:

А) стороны заинтересованы в дружественных отношениях;

Б) есть четкое правовое решение проблемы;

В) баланс сил неравный;

Г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.

4 Основа любых переговоров – это:

А) интересы;

Б) коммуникации;

В) общение;

Г) ситуация.

5 Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:

А) инструменты;

Б) решение;

В) цель;

Г) место.

6 К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?

А) избегающий;

Б) уступающий;

В) отрицающий;

Г) наступающий.

7 Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?

А) одна;

Б) две;

В) три;

Г) четыре.

Ключ к тесту определения уровня остаточных знаний

1 б	5 в
2 в	6 а
3 б	7 г
4 а	

Темы для докладов

1. Влияние стиля руководства на протекание переговоров.

2. Влияние конфликтов на протекание переговоров

3. Роль влияния индивидуальных особенностей человека на процесс переговоров Факторы, влияющие на эффективное протекание переговоров
4. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса
5. Неформальные аспекты организации переговорного процесса.

Тема 5. Стратегии и тактики ведения переговоров

Вопросы для устного опроса

- 1 Раскройте классификацию форм деловой коммуникации.
- 2 Выделите критерии определения формы деловой коммуникации (цель, контингент участников, регламент, коммуникативные средства реализации намерений, организация пространственной среды, ожидаемый результат).
- 3 В чём состоят особенности деловых переговоров как формы деловых коммуникаций.
- 4 Раскройте суть делового общения государственных служащих с прессой и средствами СМИ. Приведите примеры.

Темы для докладов

- 1 Доверие деловых партнеров как цель этико-делового познания.
- 2 Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
- 3 Деловое общение государственных служащих с прессой и СМИ
- 4 Развитие деловой культуры в России и за рубежом
- 5 Общественные требования к нравственному поведению государственных служащих современной России
- 6 Кодекс этики государственных служащих как механизм антикоррупционного контроля
- 7 Ролевые функции участников деловых коммуникаций
- 8 Образ делового человека в художественной литературе (анализ образа делового человека с примерами)
- 9 Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловых коммуникациях.
- 10 Классификация деловой корреспонденции.

Темы для написания эссе.

- 1 Стилистические особенности выступления государственного и муниципального служащего.
- 2 Методы речевого воздействия на аудиторию.
- 3 Классификация форм деловых коммуникаций.
- 4 Критерии определения формы деловых коммуникаций.
- 5 Типы собеседников в деловом общении.

6 Методика проведения деловых совещаний.

7 Стадии подготовки и проведения переговоров.

Тема 6. Посредничество в переговорном процессе.

Темы для докладов

1. Подготовка к переговорам
2. Установление и поддержание контакта
3. Взаимная ориентация в проблеме
4. Заключение соглашения и выход из контакта
5. Работа с возражениями
6. Сложные ситуации при работе с клиентами.

Темы для написания эссе.

1. Принципы успешного ведения переговоров
2. Принципы переговоров
3. Торг и переговоры
4. Стратегия ведения переговоров с непримиримым оппонентом
5. Переговоры с женщиной.

2.2. Примеры кейсов и практических заданий

Ситуация 1

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

Ситуация 2

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

Ситуация 3

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

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

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

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного

Ситуация 8

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

Ситуация 9

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Ситуация выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы, что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «Имя. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

2.2. Промежуточная аттестация.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств): в форме устного собеседования по вопросам и выполнения практического задания (кейса)

Примерные вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятие техник, технологий, методов деловой коммуникации.
2. Публичное выступление, деловая презентация: специфика, цели, задачи, участники.
3. Этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты.
2. Структура презентации, правила и принципы подготовки текста презентации.
3. Технологии проведения деловой презентации.
4. Деловая беседа, функции, этапы деловой беседы.
5. Характеристика каждого этапа деловой беседы.
6. Этап «подготовка к деловой беседе»: содержание, методы, результаты.
7. Этап начало деловой беседы, цель, задачи и используемые методы для установление контакта.
8. Этап постановки проблемы и передачи информации: цель, методы, результат.
9. Структура общения: компоненты общения, подходы к классификации видов общения.
10. Вербальные средства общения. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
11. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
12. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.
13. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э. Берна, анализ трансакций в общении.
14. Стадии общения, их психологическая характеристика.
15. Социально-психологическая технология ведения диалога. Приемы аргументации.
16. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
17. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
18. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
19. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
20. Продемонстрируйте психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
21. Продемонстрируйте основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.
22. Продемонстрируйте основные индивидуальные стили ведения переговоров.
23. Динамическая модель переговорного процесса. Дилеммы в реализации основных видов деятельности.
24. Продемонстрируйте техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.
25. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
26. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
27. Медиация в конфликтных ситуациях. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе (преимущества и недостатки их применения).
Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.

Примеры кейсовых заданий

Кейс1

«Подчеркивание значимости». Необходимое время: 30 минут. Материалы не требуются. В этом упражнении участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Упражнение выполняется в кругу с мячом или письменно. Ведущий просит участников выбрать тех людей, с которыми он менее знаком, для того чтобы усложнить себе задачу. Упражнение начинается с того, что

кто-то, обращаясь к своему коллеге, говорит: «Таня, мне в тебе нравится...» и называет то личностное качество, которое он отметил. Например: «У меня вызывает уважение твоя независимость!»; «Мне очень нравится в тебе объективность, способность не давать оценок»; «Интонация твоего голоса завораживает». Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова.

Таким образом, в этом упражнении происходит одновременно и отработка техники вербализации своего эмоционального состояния. Надо отметить, что эта часть упражнения проходит труднее всего, поскольку большинство участников при вербализации обращаются только к двум эмоциональным состояниям: «Мне приятно» или «Мне очень приятно». Видимо, это связано с тем, что дифференциация и осознание чувств в реальной жизни у нас происходит крайне редко. Этот навык не отработан не только у наших потенциальных клиентов, но и у психологов. Хотя известно, что только тот, кто понимает себя, может разобраться и в чувствах партнера.

В процессе данного упражнения у большинства участников происходит понимание этой проблемы.

После того как чувство или эмоция вербализованы, упражнение продолжает кто-либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется.

Кейс 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет Ситуация , и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Кейс 3

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Кейс 4

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Кейс 5

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1 Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2 Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Кейс 6

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Кейс 7

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т. д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

- а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишней раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат кейсового задания обсудите в этом контексте.

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели оценки
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.
Доклад	<ul style="list-style-type: none">• соблюдение регламента (15 мин.);• характер источников (более трех источников);• подача материала, логика изложения;• ответы на вопросы (владение материалом).
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none">• Корректность и полнота ответов
Эссе	<ul style="list-style-type: none">• знание и использование терминологии;• логичность и последовательность в изложении материала;

	<ul style="list-style-type: none"> • использование презентации
Кейсы	<ul style="list-style-type: none"> • умение находить приемлемое решение за короткий промежуток времени • логичность и последовательность в отстаивании своей позиции

3.2. Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-4.2.	Использует коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи	<p>ОТЛИЧНО</p> <p>Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения. Нестандартное (многоплановое) решение ситуационной задачи (кейса)</p>
УК-5.2.	Выбирает стратегию при взаимодействии с коллективом и командой, в том числе при руководстве ими, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>ХОРОШО</p> <p>Обучающийся показывает достаточный уровень</p>

	<p>компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа; Стандартное решение ситуационной задачи (кейса)</p> <p>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</p> <p>Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при</p>
--	---

		<p>анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. Ситуационная задача (кейс) решена с некоторыми неточностями</p> <p>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</p> <p>Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом. Неверное решение или ситуационная задача (кейс) не решена.</p>
--	--	---