

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).
3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).
4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включает в себя:
 - оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля).
 - оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
 - оценочные средства, применяемые для текущего контроля;
5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля), практики в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ
учебной дисциплины (модуля), персональный уровень достижения которых проверяется
с использованием представленных в п. 3 оценочных материалов

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1		2	3	4	5
Универсальные компетенции					
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1 УК-1.2 УК 1.3	Знает методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа.	Получает новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирает и обобщает данные по актуальным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта.	Владеет исследованием проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявляет проблемы и использует адекватные методы для их решения; демонстрацией оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуаций.
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. УК-3.2 УК-3.3	Знает проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основы стратегического управления человеческими ресурсами, нормативные правовые акты, касающиеся организации и осуществления профессиональной деятельности; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации	Умеет определять стиль управления и эффективность руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методы и методики исследования профессиональных практических задач.	Владеет организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; умением работать в команде.
Профессиональные компетенции					

ПКС-7.	Способен обеспечивать на основе этики рациональную организацию труда среднего и младшего персонала ветеринарных лечебно-профилактических учреждений, их обучение основным манипуляциям и процедурам, осуществлять перспективное планирование и анализ работы ветеринарных и производственных подразделений, проводить оценку эффективности противоэпизоотических и лечебно-профилактических мероприятий и осуществлять деятельность в области ветеринарного предпринимательства	ИД-1 ПКС-7.1 ИД-2 ПКС-7.2 ИД-3 ПКС-7.3	Знает методы организации и анализа работы специалистов	Умеет организовывать и анализировать работу специалистов	Владеет навыками эффективной организации работы специалистов
--------	---	--	--	--	--

**2. РЕЕСТР
элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)**

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
	Наименование
1	2
1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Перечень вопросов к зачету по дисциплине (модулю)
	Критерии оценки к зачету
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)	
3. Средства для текущего контроля	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов
	Критерии оценки
	Шкала оценки
	Задания для тренинга
	Анкета оценки эффективности тренинга
	Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся
	Критерии оценки комплекта заданий для самостоятельной работы обучающихся
	Шкала оценки
	Темы эссе.
	Критерии оценки эссе
	Шкала оценки
	Кейс-задачи
	Критерии оценки Кейс-задач
	Шкала оценки
	Комплект тестовых заданий
Критерии оценки тестовых заданий	
Шкала оценки	

2.4 Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины (модуля)

Код и название компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
Характеристика сформированности компетенции								
			Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Критерии оценивания								
УК-1. Способность осуществлять критический анализ ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действия	ИД-1. УК-1.1 ИД-2 УК-1.2 ИД-3 УК 1.3	Полнота знаний	Знает методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей.	Не знает методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей.	Знает частично методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей.	Знает методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, но совершает ошибки.	Знает в совершенстве методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей.	Перечень вопросов к зачету. Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов. Задания для тренинга. Темы эссе. Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся. Кейс-задачи. Комплект тестовых заданий.
		Наличие умений	Умеет получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирает и обобщает	Не умеет получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирает и обобщает по актуальным	Умеет частично получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирает и обобщает по актуальным	Умеет получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирает и обобщает по актуальным	Умеет в совершенстве получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирает и обобщает по актуальным	

			данные по актуальным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы, но совершает ошибки	актуальным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы
	Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками исследования проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявляет проблемы и использует адекватные методы для их решения; демонстрированием оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуациях профессиональных	Не владеет навыками исследования проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявляет проблемы и использует адекватные методы для их решения; демонстрированием оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуациях профессиональных	Владеет частично навыками исследования проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявляет проблемы и использует адекватные методы для их решения; демонстрированием оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуациях профессиональных	Владеет навыками исследования проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявляет проблемы и использует адекватные методы для их решения; демонстрированием оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуациях профессиональных	Владеет в совершенстве навыками исследования проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; выявляет проблемы и использует адекватные методы для их решения; демонстрированием оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуациях профессиональных	

			ситуационными эффективными взаимодействиями с другими членами команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеренные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	о взаимодействии с другими членами команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеренные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	я с другими членами команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеренные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	о взаимодействии с другими членами команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеренные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда, но совершает ошибки	эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеренные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	ИД-1. УК-3.1. ИД-2 УК-3.2 ИД-3 УК-3.3	Полнота знаний	знает проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей	Не знает проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей	знает частично проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей	знает проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, но допускает ошибки	знает в совершенстве проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей	Перечень вопросов к зачету. Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов. Задания для тренинга. Темы эссе. Комплект заданий для самостоятельной работы обучающегося. Кейс-задачи. Комплект тестовых заданий.

			ей				
		Наличие умений	Умеет определять стиль управления и эффективность руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методики исследования профессиональных практических задачи; применять о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Не умеет определять стиль управления и эффективность руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методики исследования профессиональных практических задачи; применять о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Умеет частично определять стиль управления и эффективность руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методики исследования профессиональных практических задачи; применять о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы	Умеет определять стиль управления и эффективность руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методики исследования профессиональных практических задачи; применять о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы, но совершает ошибки	Умеет в совершенстве определять стиль управления и эффективность руководства командой; выработать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методики исследования профессиональных практических задачи; применять о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы
		Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками организации и управления командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности	Не владеет навыками организации и управления командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности	Владеет частично навыками организации и управления командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности	Владеет навыками организации и управления командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности	Владеет в совершенстве навыками организации и управления командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности

			ы развития деятельности и требований рынка труда	и требований рынка труда	требований рынка труда	и требований рынка труда, но совершает ошибки	деятельности и требований рынка труда	
<p>ПКС-7</p> <p>Способе н обеспечить на основе этики рациональную организацию труда среднего и младшего персонала ветеринарных лечебно-профилактических учреждений, их обучение основным манипуляциям и процедурам, осуществлять перспективное планирование и анализ работы ветеринарных и производственных подразделений, проводить оценку эффективности противоэпизоотических и лечебно-профилактических мероприятий и осуществлять деятельность в области ветеринар</p>	<p>ИД-1</p> <p>ПКС-7.1</p> <p>ИД-2</p> <p>ПКС-7.2</p> <p>ИД-3</p> <p>ПКС-7.3</p>	<p>Полнота знаний</p>	<p>знает методы организации и анализа работы специалистов; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей</p>	<p>Не знает методы организации и анализа работы специалистов; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей</p>	<p>знает частично методы организации и анализа работы специалистов; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей</p>	<p>знает методы организации и анализа работы специалистов; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, но допускает ошибки</p>	<p>знает в совершенстве методы организации и анализа работы специалистов; стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей</p>	<p>Перечень вопросов к зачету. Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов. Задания для тренинга. Темы эссе. Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся. Кейс-задачи. Комплект тестовых заданий.</p>
		<p>Наличие умений</p>	<p>Умеет организовывать и анализировать работу специалистов; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p>	<p>Не умеет организовывать и анализировать работу специалистов; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p>	<p>Умеет частично организовывать и анализировать работу специалистов; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p>	<p>Умеет организовывать и анализировать работу специалистов; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы, но допускает ошибки</p>	<p>Умеет в совершенстве организовывать и анализировать работу специалистов; использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде, применять знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p>	
		<p>Наличие навыков</p>	<p>Владеет навыками эффективной организации работы специалистов; взаимодействия с другими членами</p>	<p>Не владеет навыками эффективной организации работы специалистов; взаимодействия с другими членами команды, в т.</p>	<p>Владеет частично навыками эффективной организации работы специалистов; взаимодействия с другими членами команды, в т. ч.</p>	<p>Владеет навыками эффективной организации работы специалистов; взаимодействия с другими членами команды, в т.</p>	<p>Владеет в совершенстве навыками эффективной организации работы специалистов; взаимодействия с другими членами</p>	

арного предпринимательства			<p>членами команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>	<p>участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>	<p>участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда, но допускает ошибки</p>	<p>команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды, Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>		
----------------------------	--	--	---	--	---	---	--	--

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

**4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков
4.1.1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины**

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1. В. ДВ. 05.02 Психология общения	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины (модуля)	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине, изложенных в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	зачёт
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины 2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
Процедура получения зачёта -	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	

Перечень вопросов к зачету по дисциплине (модулю)

1. Предмет, объект и методы психологии общения. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
2. Факторы эффективного общения. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
3. Барьеры в общении. Обратная связь. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
4. Умение слушать и слышать. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
5. Средства общения. Вербальная коммуникация. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
6. Виды и средства невербальной коммуникации. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
7. Общение и его структура. Роль общения. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
8. Общение как интеракция (УК-1, УК-3, ПКС-7).
9. Общение как перцепция. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
10. Эффекты восприятия. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
11. Способы воздействия. Приемы аттракции (УК-1, УК-3, ПКС-7).
12. Понятие делового общения. Факторы делового общения. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
13. Формы делового общения. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
14. Письменная форма коммуникации в деловом общении (УК-1, УК-3, ПКС-7).
15. Составление деловых документов. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
16. Психология малых групп. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
17. Межгрупповые отношения и взаимодействия. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
18. Понятие конфликта. Виды конфликта. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
19. Структура и динамика конфликта. (УК-1, УК-3, ПКС-7)
20. Методы и техники управления конфликтным взаимодействием. (УК-1, УК-3, ПКС-7)

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.2. Критерии оценки к зачету

зачет / (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний.

зачет / (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в

программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности.

зачет / (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой.

незачет / (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6. Оценочные материалы для организации текущего контроля успеваемости обучающихся

Форма, система оценивания, порядок проведения и организация *текущего контроля успеваемости* обучающихся устанавливаются Положением об организации текущего контроля успеваемости обучающихся.

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

Тема 1. Социально-культурные факторы общения

1. Социальные факторы общения.
2. Культурные факторы общения.
3. Роль психологических факторов в общении.

Тема 2. Средства общения

1. Понятие вербального общения.
2. Речь и ее роль в общении.
3. Виды невербальных средств.
4. Роль невербальных средств в общении

Тема 3. Интерактивное общения.

1. Понятие «группа».
2. Особенности психологии больших групп.
3. Психология малых групп и ее диагностика.

Тема 4. Перцептивное общение

1. Понятие перцепции
2. Эффекты межличностного восприятия.
3. Приемы аттракции.

Тема 5. Деловое общение. Формы делового общения

1. Понятие делового общения.
2. Формы и особенности делового общения: беседа, презентация, совещание, переговоры, пресс-конференции
3. Стратегические принципы делового общения и методы воздействия.

Тема 6. Письменная форма коммуникации в деловом общении

1. Роль письменности в общении и обществе
2. Деловая переписка
3. Современные письменные формы коммуникации

Тема 7. Конфликтное взаимодействие

1. Понятие и роль конфликтов.
2. Структура и динамика конфликта.
3. Виды конфликтов.

Критерии оценивания:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов
56-70 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
менее 56 баллов	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее

Задания для тренингов
Тема «Средства общения»
Тренинг «Зеркало»

Цели:

- научиться концентрировать внимание на партнере и на его невербальном языке;
- убедиться в том, что телесная подстройка ведет к повышению взаимопонимания между партнерами;
- развить эмпатические возможности участников тренинга.

Размер группы: нет ограничений.

Ресурсы: большая комната, позволяющая свободное движение участников.

Время: 30-60 мин.

Ход упражнения. Первый этап

Группа разбивается на пары. В каждой паре один игрок - первый номер, второй игрок - второй номер. По команде тренера вторые номера превратятся в зеркало. Первый номер - это человек перед зеркалом, выполняющий в свободной форме простые физические движения. Он не ставит перед собой цель заставить «зеркало» запутаться или сбиться. Темп упражнения спокойный.

Участники пытаются максимально точно пристроиться друг к другу т. е. ощутить не только физиологию жеста партнера, но и войти в суть действия, его ритм, понять его эмоциональную подоплеку. В таком режиме пары работают 5-7 мин. Затем роли в паре меняются. Теперь уже второй игрок будет играть роль человека перед зеркалом, а первый превратится в зеркало.

Обсуждение первого этапа упражнения:

- Кем легче быть в этом упражнении?
- Удалось ли вам почувствовать партнера, понять его эмоциональный настрой?
- Может ли подобное упражнение помочь установлению более эффективной коммуникации?

Тренинг «Крокодил»

Ход игры:

Группа разбивается на две подгруппы, которые рассаживаются друг против друга.

Каждая команда должна придумать слово: имя существительное в единственном числе (не имя собственное!) Каждый игрок по очереди встает между двумя командами так, чтобы его было видно противоборствующим сторонам, и с помощью жестов, мимики в течение 2 мин. должен передать другой команде информацию о полученном слове. Нельзя при этом указывать на находящиеся в комнате предметы или людей.

Вся работа является актерской-пантомимической.

Если по истечении 2 мин. команда не угадала загаданное слово, то загадывающая команда получает очко. Команда, которая отгадывала, передает свое слово представителю соперников, и игру продолжает вторая команда.

Тема Интерактивное общение

Имитационная игра «Воздушная катастрофа в пустыне»

Самолет только что произвел вынужденную посадку в пустыне Сахара. Он полностью разрушен. Спаслась только ваша группа. Ближайшее селение расположено на расстоянии 115 км.

После воздушной катастрофы остались 15 предметов. Останетесь ли вы в живых, зависит от того, удастся ли вам дойти до ближайшего поселения, Ваша задача - расположить по порядку перечисленные ниже 15 предметов. Критерием является значение предметов в поддержании вашей жизни. Предмет № 1 является наиболее важным, предмет №15 - наименее важным.

Сохранившиеся предметы:

1. Охотничий нож

2. Карманный фонарь
3. Летная карта окрестности
4. Полиэтиленовый плащ
5. Магнитный компас
6. Переносная газовая плита
7. Охотничье ружье с боеприпасами.
8. Парашют.
9. Пачка соли в таблетках (1000 шт.)
10. 1,5 л воды на каждого
11. Определитель съедобных животных
12. Солнечные очки на каждого спасшегося.
13. 2 л водки.
14. Одна легкая накидка на каждого
15. Карманное зеркало.

Процедуры:

1. Принятие индивидуальных решений.
2. Выработка коллективного решения в группах.
3. Экспертное решение и подсчет индивидуальных ошибок.
4. Межгрупповое взаимодействие: дискуссия, подсчет групповых ошибок.
5. Анализ результатов и подведение итогов игры.

Тема Перцептивное общение

«Кто твой друг»

Цель - рефлексия, развитие навыков социальной перцепции.

У каждого из вас в группе уже появился тот, который чем-то близок вам. В течение 5 минут вы должны набросать его "психологический портрет". Указывать на внешность не следует. В портрете должно быть не менее 10-12 черт характера, привычек, особенностей.

Каждый выступает со своим описанием перед группой. Все остальные должны узнать этого человека. Автор должен сообщить, кто из участников прав после того, как выскажутся все желающие. Это упражнение показывает умение понимать окружающих людей, видеть их особенности.

Объявление «Ищу друга»

Цель - развитие навыков рефлексии, формирование образа "Я".

Нужно составить текст объявления, указав в нем свои достоинства. Не стоит уделять много внимания своим физическим данным. Вы привлекательны и обаятельны. Молоды и красивы? К тому же еще и высокого роста. А каков ваш характер, привычки, особенности общения с людьми и отношения к ним? Ваши любимые занятия? Чем можете заинтересовать другого человека? Это упражнение можно сделать как во время занятий, так и в качестве домашнего задания. Пусть это будет сделано серьезно и взвешенно. После написания объявления участники зачитывают их, или отдают ведущему, который зачитывает их сам. Участники в этом случае отгадывают, чье объявление было зачитано. Это упражнение развивает навыки перцепции.

Тема «Формы делового общения»

Тренинг «Прием на работу»

Цель: провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента.

Подготовка к игре:

Нужен один человек для исполнения роли менеджера по персоналу коммерческой фирмы, а также 2-3 человек для роли претендентов на должность. Последовательность проведения деловой беседы с каждым кандидатом будет определяться по жребию.

Менеджер по персоналу должен:

1. Ознакомиться с теоретической частью подготовки бесед такого рода, понять специфику.
 2. Продумать название вакансии, например "юрист-консульт" или "адвокат" и т. п.
 3. Составить личностную спецификацию для вакантной должности:
 - физические особенности (обязательные требования и противопоказания);
 - имидж претендента;
 - образование, наличие квалификации;
 - компетентность: что должен знать, что должен уметь, какими навыками обладать, какими дополнительными умениями владеть (например: языки, компьютер, вождение машины и пр.);
 - личностные и деловые характеристики;
 - интересы, в том числе хобби;
- данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т. п.).

Примечание: самый лучший вариант - разработка личностной спецификации в виде домашнего задания, другой вариант - после определения вакансии потратить минут 10-15 на подготовку личностных спецификаций (можно для разных должностей) всеми обучаемыми прямо в аудитории перед игрой, причем можно сделать микрогруппы по 3-5 чел.

4. Определить функциональное содержание труда специалиста.
5. Продумать организацию пространственной среды для проведения беседы.
6. Подготовить вопросы для сбора информации о претендентах.

Претенденты на должность:

- а) ознакомиться с функциональным содержанием труда специалиста, на чью должность объявлена вакансия;
- б) выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;
- в) составить резюме (профессиональное или автобиографическое, а для победы на конкурсе и аналитическое, то есть анализ достижений, неудач и их причин, уроков, которые извлекли);
- г) продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;
- д) подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент;
- е) отработать версию самопрезентации - для формирования приятного первого впечатления.

Примечание: подготовка к игре идет одновременно у всех ее участников:

менеджера по персоналу, причем можно организовать группу поддержки - "службу кадров", которая помогает определить все необходимые требования; претендентов на должность - подготовка индивидуальная, так как они потенциальные соперники; "компетентных судей" - остальные участники. Подготовка к ролевому взаимодействию, в зависимости от состава группы и ее компетентности, от 15 до 30 минут.

"Компетентные судьи":

- определяют свой вариант требований к должности, разрабатывают "идеальную модель" специалиста;
- продумывают критерии оценивания:
 - беседы;
 - исполнения ролей;
 - коммуникативной компетентности всех участников игрового комплекса.

Примечание: группа "компетентных судей" может также работать мелкогрупповым способом, распределив "сферу" оценивания, например: одна группа оценивает беседу, другая - профессиональную компетентность участников, третья - психолого-педагогическую компетентность. Время на подготовку системы оценивания такое же, как у участников разыгрывания.

Руководитель игры помогает всем, кто нуждается в консультировании, и в конце игры подводит итоги.

Процедура игрового взаимодействия:

1. Все занимают свои рабочие места в соответствии с предписанной ролью.
2. Участникам конкурса предлагается вытянуть жребий: кто в какой последовательности участвует в собеседовании.
3. Определяется регламент проведения беседы (10-15 мин.).
4. Свободные претенденты заполняют опросники с тестами на выявление тех или иных личностных и профессионально-деловых характеристик (материалы тестирования и резюме "обрабатывает" служба кадров).
5. Проводится собеседование. Желательно всю беседу записать на видео пленку. Это позволит "проверить" критические замечания "компетентных судей" и удостовериться в их достоверности и справедливости.
6. После завершения бесед со всеми претендентами проводится совещание со службой кадров по принятию решения.

Примечание: если группа маленькая, тогда такая служба не предусматривается, и руководитель сам принимает решение о найме, да и число претендентов может быть уменьшено до двух.

7. Анализ проведенной игры:

- выступление группы "компетентные судьи" по всем заданным партнерам;
 - подведение итогов руководителем игры, он оценивает весь замысел и всех участников.
8. Для завершения игры можно составить "памятку менеджеру по персоналу" - как проводить беседу.

Примерные вопросы для собеседования:

- Каковы ваши личные цели? Какие шаги вы предпримете, чтобы достичь своих личных целей?
- Почему вы хотите работать именно в этой фирме, на этой должности?
- Что вы считаете наиболее существенным достижением вашей жизни в последние годы?
- Сколько часов в день вы можете энергично работать?
- Что вы знаете о нашей компании, как бы вы ее оценили?
- Можете ли вы быть требовательным к вашим подчиненным?
- Что вы думаете о клиентах? Назовите пять основных характеристик, присущих типичному клиенту?
- Что лучше всего квалифицирует вас как достойного кандидата на имеющуюся вакансию?
- Как скоро вы начнете вносить существенный вклад?
- Какая вакансия из существующих для вас наиболее интересна, почему?
- Как бы вы структурировали или организовали работу вашего отдела?
- Какое управление или финансовые ресурсы вы бы хотели иметь и почему?
- Как бы вы организовали первичные внутренние и внешние каналы коммуникации?

- Что бы вы хотели сообщить о себе?
- Какую зарплату вы хотели бы получать?
- Вы были хорошим студентом?
- Вы поддерживаете высокий уровень знаний в своей области? Каким образом?
- Что вы делаете в свободное время?
- Каковы ваши цели, связанные с карьерой, на следующие пять лет?
- Какие ваши самые сильные и слабые стороны?
- Каков ваш потенциал работы?
- Вы хотите иметь свой собственный бизнес? Если нет, то почему или с чем это связано?
- Если мы вас возьмем, то, как долго вы хотите проработать в нашей компании?
- Ваши родственники работают? Не могли бы рассказать о них? Кто они по образованию, где работают?
- Вы когда-либо работали над совместным проектом и, если так, какую роль вы играли?
- Вы предпочитаете работу индивидуальную или в команде?
- Вы участвуете в общественной жизни и, если да, то каким образом?
- Как обстоят ваши дела с кредитами?
- С кем вы поддерживаете профессиональные отношения?
- Что вы любите, а что ненавидите?
- Чем вы гордитесь?
- Насколько вы агрессивны? лояльны? терпимы?
- Что побуждает вас работать?
- Что для вас в жизни самое главное?
- Какими нравственными ценностями вы руководствуетесь?
- У вас есть проблемы с налоговой инспекцией?
- Являются ли для вас деньги сильным стимулом?
- Что вы думаете о текущей экономической и политической ситуации

Тема «Письменная форма коммуникации и деловая переписка»

Тренинг «Заявление декану и резюме о приеме на работу в соответствии с требованиями»

Пример РЕЗЮМЕ

Андреев Сергей Иванович

Адрес: Телефон: Эл. Почта

Цель: получение работы по специальности в крупной компании, успешно работающей на российском рынке.

Образование:

2000-2014 гг. Российская коммерческая академия, дневное отделение. Диплом магистра делового администрирования.

1998-1999 гг. Курсы гидов-переводчиков при АО "Интурист". Получил свидетельство об окончании английских курсов.

1988-1999 гг. Средняя школа № 59 г. Иркутска с углубленным изучением французского языка.

Опыт работы:

2015-2017 гг. Консультационная фирма "Вердикт", консультант (работа по договорам подряда).

Профессиональные навыки: анализ бизнес-планов вновь создаваемых малых предприятий, помощь в регистрации предприятий и подготовке заявок на получение кредитов.

Дополнительная информация: Знание иностранных языков: английский - свободно, французский - хорошо. Компьютер: Windows, Word.

Личная информация: целеустремленность, ответственность, общительность.

Пять основных *требований* к стилю написания резюме:

- краткость;
- конкретность;
- активность (не пишите: "участвовал", "оказывал помощь", используйте "энергичные" глаголы: выступал, делал);
- избирательность (отбирайте только важную информацию);
- честность (пишите правду).

Тема Конфликтное взаимодействие

Игра «Поведение в конфликте»

Цели:

- сформировать понятие о видах поведения в конфликте как способах его решения;
- показать психологические факторы, определяющие конфликт;
- научиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте.

Ведущий делит всех участников на пять групп. Каждой группе он дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

1. Стиль «Уступка»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
2. Стиль «Соперничество»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

3. Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
4. Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».
5. Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа готовит сценку, в которой проигрывает предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

Упражнение «Если бы... я стал бы...»

Цель: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру: «Если бы меня обсчитали в магазине...» Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: «...Я стал бы требовать жалобную книгу». Можно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение.

Критерии оценивания эффективности тренинга

- **Реакции.** На этом уровне фиксируются **субъективные мнения, суждения и оценки** участников тренинга. Оцениваться может как тренинг в целом, так и его отдельные части или аспекты. Проводится в форме интервью, группового обсуждения, дискуссии. При групповом обсуждении тренер, как правило, задаёт схему/структуру отзыва – указывает, на какие моменты нужно обратить внимание при оценке. Например: какое самое яркое впечатление от тренинга у меня осталось; что полезного я для себя вынес; какие рекомендации могут дать себе и группе; основной вывод, который я сделал за эти дни, и т.п. Затем участники по очереди высказывают своё мнение. Подобная оценка тренинга делается сразу по завершении обучения.

- **Усвоение.** На уровне усвоения оценивается, насколько **усовершенствовались** знания, **развились** умения и **изменились** установки участников, что они смогут использовать на своем рабочем месте. **Ключевой вопрос: чему научились участники?** Какие знания приобрели участники? Какие умения были улучшены (или какие новые сформированы)? Какие установки изменились? На этом этапе традиционно используются такие методы оценки, как профессиональные и поведенческие тесты, тематические опросники, контрольные упражнения, наблюдение и т. д. Оценивать прогресс участников в результате обучения необходимо индивидуально.

- **Поведение.** на данном уровне важно оценить практические результаты тренинга: используются/реализуются ли приобретённые участниками знания, умения и установки в реальных ситуациях и насколько эффективно они.

Для сравнения нового поведения с прежним используются как формальные методы (квалифицированный экзамен, аттестация, выполнение контрольных заданий на рабочем месте), так и неформальные (структурированное наблюдение, ведение рабочих дневников и т.д.).

Этот вид оценки проводится только спустя некоторое время после завершения тренинга, когда участники смогут попрактиковаться в применении новых знаний и умения.

- Результаты. Анкета оценки эффективности тренинга

Фамилия, имя _____

группа _____ факультет _____

Название тренинга _____

Просим ответить на вопросы анкеты: Ваше мнение о прошедшем тренинге очень важно для нас. Ваши отзывы помогут сделать нашу совместную работу еще более эффективной. Все Ваши предложения и пожелания будут учтены при составлении программы дальнейшего обучения.

1. Насколько важной для Вас была тема тренинга?			
<input type="checkbox"/>	Важной	<input type="checkbox"/>	Трудно сказать
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Не важной
2. Узнали ли Вы что-нибудь новое для себя?			
<input type="checkbox"/>	Да	<input type="checkbox"/>	нет
Если да, то что именно? _____			
3. Сможете ли Вы применить полученные знания на практике?			
<input type="checkbox"/>	Да	<input type="checkbox"/>	Возможно
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Нет
4. Оцените насыщенность программы новой информацией:			
<input type="checkbox"/>	Высокая	<input type="checkbox"/>	Средняя
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Низкая
5. Насколько последовательно и логично был изложен материал? Отметьте на шкале от 0 до 10			

0										10
6. Оцените объем изложенного материала:										
	Недостаточно			Достаточно			Перенасыщено			
7. Насколько комфортно вы себя чувствовали во время проведения тренинга? Отметьте на шкале от 0 до 10										
0										10
Комментарии: _____										
8. Насколько сложно Вам было воспринимать материал?										
	Легко			Нормально			Трудно			
9. Оцените темп изложения материал										
	Быстрый			Нормальный			Медленный			
10. Насколько Вы удовлетворены работой тренера? Отметьте на шкале от 0 до 10										
0										10
Комментарии: _____										
11. Кому еще будет полезно принять участие в этом тренинге?										
12. Что бы вы посоветовали изменить в тренинге?										
13. Что вам особенно понравилось в тренинге?										

Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся

Тема 1. Социально-психологические особенности общения.

Самостоятельно изучить и подготовить конспект тематического раздела:

1. Модель трехмерного управленческого мышления как решение организационно-технических задач, задач социально-психологических и обеспечения общей эффективности работы.
2. Категория «общение» в психологии.
3. Многоплановый характер общения.

Тема 2. Средства общения

Самостоятельно изучить и подготовить конспект тематического раздела:

1. Законы публичной речи.
2. Воздействие на аудиторию. Построение аргументации.
3. Модели общения.
4. Имидж делового человека.
5. Самопрезентация.

Тема 5. Деловое общение. Формы делового общения

Самостоятельно изучить и подготовить конспект тематического раздела:

1. Теоретические предпосылки становления этики делового общения.
2. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные).
3. Методика проведения деловых совещаний.

Тема 6. Письменная форма коммуникации в деловом общении

Самостоятельно изучить и подготовить конспект тематического раздела:

1. Классификация деловой корреспонденции.
2. Общие требования к деловым письмам.
3. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров.

Тема 7. Конфликтное взаимодействие

Самостоятельно изучить и подготовить конспект тематического раздела:

1. Правила поведения в условиях делового конфликта.
2. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
3. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками туристского продукта.

Критерии оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
- выполнение требований к оформлению работы.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений
71-85 баллов «хорошо»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25–30%). Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления
56-70 баллов «удовлетворительно»	Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени. Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны. Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него

Темы эссе

1. Роль общения в жизни человека.
2. Общение – это биологическая или социальная потребность?
3. Общительный ли я человек?
4. Как стать общительным человеком.
5. Факторы эффективного общения.

Критерии оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
- выполнение требований к оформлению работы.

Шкала оценивания

Оценка «отлично» ставится, когда представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и обоснованиях, с корректным использованием научных терминов и понятий в контексте ответа. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты психологической действительности или личный социальный опыт. Использование большого количества разнообразных источников информации. Подобраны цитаты,

демонстрирующие тот или иной фрагмент материала. Работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат. Сроки сдачи эссе соблюдены.

Оценка «хорошо» ставится, когда представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта при формальном использовании научных терминов. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты психологической действительности, личный социальный опыт. Аргументация может быть неубедительная. Работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат. Сроки сдачи эссе соблюдены.

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если не ясно выражена собственная позиция. Содержание представлено выдержками из учебных пособий либо энциклопедий. Проблема обозначена на бытовом уровне или не раскрыта. Аргументация своего мнения дана вне контекста проблемы, неубедительная или отсутствует. Прослеживается попытка осмысления и связывания отдельных фрагментов материала. Работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат. Сроки сдачи эссе соблюдены.

Оценка «неудовлетворительно» ставится тогда, когда эссе выполнено формально или не выполнено студентом. Содержание представлено собственными размышлениями, не обоснованными с точки зрения научной теории и не подтвержденными фактическими примерами. Оформление материала не соответствует требованиям. Сроки сдачи эссе не соблюдены.

Кейс-задачи

По теме «Конфликтное взаимодействие»

	Кейс-ситуация	Кейс-вопрос
1	Вы начальник отдела фирмы. В отделе напряженная обстановка - идет активная подготовка к сдаче проекта заказчику, но срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Вы случайно встречаете свою подчиненную, которая уже две недели находится на больничном. Но вы видите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает на вокзале.	Как вы поступите в этой обстановке? Объясните свое поведение.
2	Вы недавно назначены сотрудником отдела кадров и еще плохо знаете сотрудников, а они не знают вас в лицо. Вы идете на совещание и замечаете двух сотрудников, которые курят и оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания через час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.	Как вы поступите в данной ситуации?
3	Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает ее замечания за оскорбление. Между ними возникает конфликт.	В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
4	Руководитель фирмы принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...	Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.
5	На предприятии не сложились отношения начальника отдела с коллективом, который был назначен на эту должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как профессионал, его проект получил признание на всероссийском показе.	Какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?
6	На собрании отдела обсуждался вопрос о представлении крупной премии сотруднику А. В соответствии с Положением организации данный вопрос мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация: 1) инициатором представления А. к премии выступил руководитель коллектива; 2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в профессиональной деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность); 3) численность коллектива, в котором трудился соискатель, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших подобные премии, и трое претендовавших на нее.	Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.
7	Вы опытный, авторитетный руководитель отдела. От своего отдела вы представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди них Петров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Петров вместе со своей семьей пришел на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Петровым в коридоре.	Каковы варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

8	Сотрудники цеха по производству продукции неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цехе не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из сотрудников на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения персонала. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия...	Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?
---	---	--

Критерии оценивания:

- соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам (адекватность проблеме и рынку);
- оригинальность подхода (новаторство, креативность);
- применимость решения на практике;
- глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения).

Шкала оценивания:

Оценка «отлично» ставится, когда изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; студент организует связь теории с практикой.

Оценка «хорошо» ставится, когда студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.

Оценка «неудовлетворительно» ставится тогда, когда отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс; в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

Комплект тестовых заданий

Выберите один из возможных вариантов ответа:

1. Процесс восприятия и понимания друг друга:

- а) коммуникация;
- б) интеракция;
- в) общение;
- г) перцепция.

2. Формирование симпатии, притягательности в процессе перцепции:

- А) эмпатия;
- Б) идентификация;
- В) аттракция;
- Г) рефлексия.

3. Взгляды, жесты, дистанция - это средства

- А) вербального общения;
- Б) невербального общения;
- В) этикета;
- Г) эмоций.

4. Форма письменной коммуникации:

- А) деловое совещание;
- Б) деловая беседа;
- В) заявление;
- Г) нет правильных вариантов.

5. Общение – это

А) процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание друг друга.

б) процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией;

в) процесс установления контактов между людьми, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание друг друга;

г) процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия.

6. К вербальным средствам общения относятся:
- жесты;
 - позы;
 - устная и письменная речь;
 - дистанция общения.
7. Почему трудно общаться с интровертами?
- не умеют слушать другого;
 - они закрыты;
 - они вспыльчивы и агрессивны;
 - слишком эмоциональны;
8. Что может отрицательно повлиять на общение при первой встрече?
- очки с темными стеклами;
 - открытый взгляд;
 - приветливость;
 - доброжелательная улыбка;
9. Объединение усилий участников для достижения совместной цели в процессе совместной деятельности:
- конкуренция;
 - кооперация;
 - интеракция;
 - коллективность.
10. Какая группа является реальной?
- нация, раса;
 - сотрудники отдела, тренинговая группа;
 - класс, студенческая группа;
 - фанаты футбольного клуба, зрители стадиона.
11. Способ психологического воздействия, обусловленный ослабленным контролем сознания и некритическим отношением к информации:
- убеждение;
 - внушение;
 - психическое заражение;
 - подражание.
12. Назовите приемы аттракции: _____.
13. Что является главным средством человеческого общения?
- Знаки.
 - Язык
 - Жесты.
 - Мимика.
14. О чем могут сообщить невербальные средства общения?
- Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
 - Свидетельствуют об отношении к собеседнику
 - Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
 - все варианты верны.
15. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно?
- Раскрытые руки;
 - закрытые руки;
 - Закладывание рук за спину;
 - нога на ногу.
16. Для чего мы используем язык?
- Чтобы определять, обозначать, характеризовать;
 - Для пробы на вкус.
 - Для обсуждения вещей;
 - Чтобы говорить о языке.
17. Барьеры в общении – это:
- различия в статусе личности;
 - препятствия на пути к психологическому контакту;
 - неправильная речь;
 - все варианты верны.
18. Наиболее авторитетная личность в группе, за которой все остальные члены группы признают право принимать ответственные решения и организовывать их совместную деятельность:
- руководитель;
 - вождь;

- В) лидер;
 Г) все варианты верны.
 19. Каков размер личной, или персональной зоны?
 А) 45-120 см.
 Б) 50-100 см.
 В) 45-110 см.
 Г) 60-120 см.

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено 86-100% заданий
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено 0-55% заданий