

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Деловое общение

Код модуля
1155515(0)

Модуль
Технологии управления в кадровом менеджменте

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Потапов Олег Анатольевич	кандидат химических наук, доцент	доцент	Управления персоналом и психологии

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- **Потапов Олег Анатольевич**, доцент, **Управления персоналом и психологии**

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ *Деловое общение*

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ *Деловое общение*

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-7 -Способен применять инструменты прикладной психологии и социологии в управлении персоналом	З-4 - Изложить и объяснить инструменты внутренних коммуникаций в организации П-4 - Предлагать формы и способы поддерживающего сопровождения договоров по оказанию консультационных и информационных услуг по мероприятиям корпоративной социальной политики, включая предварительные процедуры по их заключению У-4 - Определять оптимальные технологии и методы делового общения на основе выстраивания конструктивного внутриорганизационного и межведомственного взаимодействия с государственными органами,	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

	<p>профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями по вопросам корпоративной социальной политики</p>	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.40		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	5,9	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.60		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>работа на практических занятиях</i>	5,17	50
<i>домашняя работа</i>	5,15	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		

4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Процесс коммуникации, его структура, основные элементы
2. Эффективное общение

3. Общение в группе, команде. Восприятие человека человеком.
4. Отдельные виды деловых коммуникаций.

LMS-платформа

1. https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/613
2. https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/2012

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Деловое общение, его сущность и характеристики
2. Эффективное общение
3. Отдельные виды деловых коммуникаций

Примерные задания

Ответьте на контрольные вопросы:

1. Объясните значение делового общения в современном бизнесе?
2. Назовите виды делового общения.
3. В каких формах реализуется деловое общение?
4. Назовите основные стороны (аспекты) общения.
5. Каковы составляющие процесса коммуникации?
6. Какие разновидности шумов могут препятствовать процессу передачи информации?
7. Какова роль обратной связи в процессе коммуникации и как ее можно давать в процессе беседы?
8. Перечислите основные барьеры коммуникации.
9. Что имеется в виду под словами – «саботажниками общения»?
10. Почему важно понимать язык телодвижений? Почему язык телодвижений неоднозначен?
11. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
12. Что означает организация пространственной среды и как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
13. В чем состоит эффект социальной фасилитации?
14. Какой тип состояния по трансактному анализу наиболее важен в деловом общении?
15. При каких условиях с точки зрения Э.Берна общение будет протекать гладко?
16. Что такое скрытые трансакции?
17. В чем суть двух типов взаимодействия между людьми?
18. Что такое межличностная перцепция?
19. Назовите основные этапы межличностного познания.
20. Чем механизм эмпатии отличается от идентификации?
21. Назовите основные законы каузальной атрибуции.
22. В чем состоит явление стереотипизации?
23. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.

24. В чем заключается значение самопрезентации?
25. Из каких компонентов складывается первое впечатление?
26. Что такое коммуникативная компетентность?
27. Для чего используется при общении подстройка («отзеркаливание») к партнеру по позе, темпу речи, словесным оборотам и даже дыханию?
28. В чем заключаются приемы обратной связи, используемые при беседе?
29. Что такое парафраз?
30. Какие составляющие эффективного умения слушать вы знаете?
31. Какие формы поддержки собеседника при общении вы знаете?
32. Для чего в беседе используется самораскрытие?
33. Назовите руководящие принципы самораскрытия.
34. Перечислите основные причины - почему люди опасаются раскрывать перед собеседником свои чувства?
35. Перечислите основные правила конструктивной критики.
36. Чем отличаются друг от друга пассивное, агрессивное и асертивное поведение?
37. На какие пять частей (этапов) может условно быть разбита деловая беседа?
38. Перечислите основные навыки разговора один на один.
39. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
40. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
41. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
42. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
43. Охарактеризуйте структуру переговоров?
44. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
45. Что такое «тактика ведения переговоров»?
46. Что нужно знать о слушателях при оценке аудитории при подготовке публичного выступления?
47. Какие данные важны при оценке обстановки перед произнесением публичного выступления?
48. Какие три варианта общих целей публичного выступления вы знаете?
49. Что такое тезис?
50. Назовите три способа упорядочивания материала в выступлении необходимо знать начинающему оратору?
51. Какие наиболее типичные способы овладения вниманием аудитории во время выступления при чтении публичной речи вы знаете?
52. Какие основные цели могут быть у заключения публичного выступления?

LMS-платформа

1. https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/2012
2. https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/613

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Исследование социальной перцепции, Восприятие партнера по общению
2. Отдельные виды деловых коммуникаций

Примерные задания

1. Исследование социальной перцепции. Восприятие партнера по общению

Требования к содержанию отдельных разделов работы:

1) Описание каждого контакта необходимо сделать по следующим пунктам:

- а) Кем вам является партнёр по общению?
- б) Сообщение партнёра
- в) Его эмоциональное состояние во время разговора (эмоции, чувства, настроение)
- г) Скрытое сообщение партнера (потребность, стоящая за высказыванием).
- д) Ваша эмоциональная реакция (эмоции, чувства, настроение, ощущения в теле) на сообщение партнера.
- е) Ваша потребность/потребности, стоящая за вашей реакцией
- ж) Ваши ответные слова или действия.

Пример оформления контакта:

- А) Начальник
- Б) «Вам нужно сегодня задержаться т.к. необходимо выполнить дополнительную работу»
- В) Озабоченный, сосредоточенный, раздраженный.
- Г) Если эту работу не выполнить, начальство мне даст «по шапке» («спаси мой имидж в глазах начальства»)
- Д) Раздражение, тревога, напряжение в животе
- Е) В отдыхе; знать заранее если меняются планы; чтоб просили, когда хотят от меня чтобы я сделал что-то сверх моего расписания или обязанностей
- Ж) Безропотно соглашаюсь, игнорируя все свои вышеперечисленные потребности из страха оказаться на плохом счету у начальства и потерять место работы

(Для справки - перечень чувств и эмоций (в помощь для ответов на пункты «В» и «Д» описания контакта):

Для удобства все эмоции и чувства разделены на несколько групп. Такое деление весьма условное.

Радость
Восторг
Надежда
Гордость
Нежность
Благодарность
Восхищение
Любовь
Умиротворение
Умиление
Безмятежность
Воодушевление
Азарт
Ликование

Симпатия
Предвкушение

Гнев
Раздражение
Возмущение
Недовольство
Отвращение
Презрение
Бешенство
Обида
Злость
Досада
Зависть
Негодование
Злорадство
Неприязнь
Ревность

Печаль
Грусть
Разочарование
Тоска
Сочувствие
Отчаяние
Скорбь
Сожаление
Огорчение
Жалость
Горе

Страх
Беспокойство
Тревога
Ужас
Паника
Испуг
Волнение
Настороженность
Боязнь
Опасение
Трепет

Стыд
Вина
Смушение

Неловкость
Неудобство)

2) В заключении, выводах можно отметить: насколько вы общительны, легко ли вам дается общение, какой средний эмоциональный фон у вас при общении с близкими и посторонними людьми. Легко ли вы определяете своё эмоциональное состояние и состояние партнёра, скрытое сообщение партнёра? Учитывает ли вы при общении эмоциональное состояние партнёра? Удалось ли вам увидеть взаимосвязь между вашей эмоциональной реакцией и ощущениями, возникающими параллельно в теле? Какие привычные ролевые позиции (на равных, сверху, подстройка снизу; или по Э.Берну – «Родитель», «Взрослый», «Ребёнок») вы занимаете по отношению к разным людям (близким, посторонним, авторитетным фигурам). Какие вы обнаружили у себя барьеры общения? Что вы можете сделать (над чем работать) для повышения эффективности своего общения?

2. Подготовка публичного выступления

Структура работы состоит из:

- Данные анализа аудитории и прогнозу реакции слушателей (заполнение анкеты)
- Формулировок: Темы выступления, Общей и конкретной цели речи, Тезисов .
- План речи, содержащего
- идею вступления
- пункты основного содержания речи (основные положения) в тематическом, временном (хронологическом) или логическом порядке.
- идею заключения.
- Текст речи (2-4 стр. - документ Word; выступление на 5 минут)
- Презентация вашего выступления в Power Point (от 5 слайдов).

Сделайте на практическом занятии 5-7 -минутное выступление на выбранную вами тему перед группой.

Методические рекомендации по выполнению домашнего задания (сост. на основе Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия./ Р. Вердербер, К. Вердербер СПб.: ПРАЙМЕВРОЗНАК, 2010):

Использование данных для прогноза
реакции слушателей

Важный шаг в анализе аудитории — это использование собранных вами данных для предсказания потенциальной заинтересованности людей, знания ими темы выступления, а также установок аудитории. Эти предсказания формируют базу для стратегии построения речи.

Бланк для анализа аудитории

Обозначьте – кто эти люди, что их заставило собраться вместе, их количество.
Данные

1. Образовательный уровень аудитории __ средняя школа ____ колледж ____ образование после колледжа.
2. Возраст от_ до_. Средний возраст, приблизительно _____
3. Среди слушателей приблизительно ____ процентов мужчин и ____ процентов женщин.
4. По моим оценкам, уровень дохода аудитории ____ ниже среднего ____ средний ____ выше среднего.
5. Аудитория в основном состоит из людей _____ одной расы, _____ разных рас.
6. Слушатели в основном __ одной веры, _____ разной веры.
7. Слушатели в основном _____ одной национальности __ разных национальностей.
8. Слушатели преимущественно из ____ одного города __ живут в одном районе ____ в разных местах.

Прогнозы

1. Аудитория, скорее всего, отнесется к данной теме __ с большим интересом, __ с умеренным интересом, __ не проявит интереса, потому что _____
2. Аудитория воспримет тему _____ с большим пониманием, _____ кое-что поймет, _____ ничего не поймет, потому что _____
3. Аудитория, скорее всего, отнесется ко мне как к оратору ____ позитивно, __ нейтрально, __ негативно, потому что _____
4. Отношение аудитории к моей теме будет __ позитивным, ____ нейтральным, _____ негативным, потому что _____

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕЛИ РЕЧИ

Когда вы выбрали тему, проанализировали аудиторию и обстановку произнесения речи, вы продолжаете подготовку к выступлению и определяете общую цель, которой вы собираетесь достичь, и затем определяете конкретную цель речи.

Общая цель — это цель вашей речи. Она может состоять в том, чтобы развлечь, информировать и убедить в чем-либо аудиторию.

Конкретная цель — это утверждение, определяющее, чего докладчик хочет добиться от аудитории.

1. Сначала запишите примерную цель речи — фразу, выражающую желаемую реакцию слушателей.
2. Просмотрите свой первый вариант цели и напишите полное предложение, характеризующее реакцию аудитории.
3. Цель обязательно должна выражать только одну идею.
5. Сформулируйте, по крайней мере, три разных варианта цели речи. Чем отчетливее ваша конкретная цель, тем более целенаправленной и эффективной будет ваша речь.

Взаимосвязь между предметом, темами, целями и тезисом речи

Если конкретная цель — это формулировка желаемой реакции аудитории на вашу речь, то тезис — это высказывание, содержащее конкретные составляющие речи в поддержку намеченной цели.

Например, для речи об оценке алмазов:

Конкретная цель: я бы хотела, чтобы аудитория поняла основные критерии оценки алмазов (бриллиантов).

Тезис: алмазы оцениваются по величине, цвету, прозрачности и огранке.

Если вы хорошо понимаете конкретную цель, то можете сформулировать тезис.

Конкретизировав цель речи, вы еще до начала работы видите, в каком направлении надо двигаться.

Например: Предметная область: поиск работы.

Тема: установление связей.

Общая цель речи: проинформировать.

Конкретная цель: я хочу, чтобы аудитория поняла процедуру установления связей при поиске работы.

Тезис: вы можете использовать связи эффективно, если вы сделаете установление связей своим приоритетом, будете предлагать свою кандидатуру на возможные вакансии, рекламировать себя и последовательно поддерживать контакты.

Итак, чтобы спланировать основную часть речи:

- 1) определите цель вашей речи и сформулируйте ее в тезисе, который предваряет основные положения вашего выступления;
- 2) сформулируйте основные положения в форме развернутых предложений так, чтобы они были понятны, похожи по структуре, содержательны и чтобы их было не более пяти;
- 3) перечислите основные положения в том порядке, который наиболее соответствует предмету речи и лучше всего отвечает потребностям аудитории.

Речь можно построить по-разному. Ваша цель — подобрать или создать такую структуру, которая помогала бы аудитории лучше усвоить материал. Хотя в «настоящих речах» много вариантов построения, начинающему оратору лучше использовать три способа упорядочивания материала: тематический, временной (хронологический) и логический.

Тематический порядок — организация основных положений речи по категориям или разделению их по содержанию.

Это очень распространенный способ, поскольку категоризация может быть субъективной и осуществляться разными путями: от общего к частному, от менее значимого к более значимому

и т. д.

Логический порядок — размещение основных положений речи в такой последовательности, которая позволяет убедить аудиторию поверить во что-то либо или поступить определенным образом.

Временной, или хронологический, порядок — перечисление основных положений в соответствии с последовательностью идей или событий, с концентрацией внимания на том, что идет первым, вторым, третьим и т. д.

Хронологический порядок уместен, если нужно объяснить, каким образом что-либо делается или производится, при описании работы механизмов или событий.

РАЗРАБОТКА ВСТУПЛЕНИЯ

Введению и заключению выступления придается особое значение. Особенностью введения является то, что аудитория по нему очень быстро составит впечатление о вас, и это впечатление будет доминировать на протяжении всего выступления.

Большинство вступлений занимают от 5% до 10% речи. Таким образом, для пятиминутной речи (состоящей приблизительно из 750 слов) вступление должно состоять из 35–70 слов.

Виды вступления

Начало вашей речи может быть ограничено только вашим воображением. Во вступлении к коротким речам постарайтесь привлечь внимание и подвести аудиторию к основному содержанию. Завладеть вниманием аудитории можно с помощью неожиданного заявления, вопроса, короткого рассказа об интересном событии, апелляции к личному отношению, комплимента собравшимся, сопереживания, наглядного примера, шутки, цитаты или с помощью интригующего начала. Все эти типы вступления применимы как для коротких, так и для длинных речей.

ПЛАНИРОВАНИЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Шекспир сказал: «Все хорошо, что хорошо кончается», — и это особенно верно, когда мы говорим о хорошей речи. У заключения могут быть следующие цели:

- 1) закончить речь так, чтобы она напомнила аудитории о том, что вы сказали;
- 2) повторить сказанное, чтобы аудитория запомнила ваши слова и задумалась над вашим сообщением.
- 3) поставить конкретные задачи.

Заключение — это относительно маленькая часть речи; оно редко занимает более 5% речи (35–45 слов в пятиминутном выступлении), но все же стоит времени и усилий, чтобы усилить эффект речи.

В заключении не должно быть новых мыслей и новых фактов — это психологически бесполезно.

Ораторы для своих речей выбирают заключения на основании цели речи и обращения к аудитории. Чтобы определить, как закончить речь, попробуйте

выбрать одно из трех заключений, затем подберите такое, которое, по вашему мнению, будет лучше всего содействовать достижению цели вашей речи. Вы должны уметь придумать четыре типа заключений: резюме, история, призыв к действию и эмоциональное воздействие.

СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА

Теперь, когда у вас есть все необходимые части, пора изложить все в форме законченного плана. Воспользуйтесь этими контрольными вопросами и проверьте свой план, прежде чем перейти к доводке и тренировке речи.

1. Использовал ли я стандартный набор символов для разметки структуры? Главные пункты плана обычно указывают римскими числами, основные подразделы отмечаются заглавными буквами, подзаголовки уровнем ниже — арабскими цифрами, подзаголовки еще более низкого уровня — строчными буквами.

2. Написал ли я основные пункты и подразделы в виде законченных фраз? Законченные фразы помогают вам понять: 1) действительно ли каждый основной пункт плана помогает достичь цели вашей речи; 2) выражают ли ваши формулировки тезис плана. Если ключевые идеи полностью не отражены

в плане, то вам будет трудно следовать принципам, изложенным ниже.

3. Содержат ли главные пункты плана и основные подразделы одну идею? Этот принцип помогает сохранить последовательность изложения. Так, например, в пункте плана.

4. Действительно ли каждый подраздел связан с соответствующим основным положением или подкрепляет его? Этот принцип называется подчинением.

5. Составляют ли все слова в плане не более чем одну треть от общего числа слов в речи? План речи - это только ее скелет, а не текст с приводимыми примерами. План должен быть достаточно кратким, чтобы он позволил вам поэкспериментировать с изложением во время репетиции речи, и вы должны суметь приспособить его к нуждам аудитории, когда будете выступать.

LMS-платформа

1. https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/613

2. https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/2012

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Виды общения. Отличие делового общения от быденного. Значимость коммуникаций в организации и бизнесе.
2. Три аспекта (стороны) общения. Аксиомы коммуникации (по П.Вацлавику).
3. Составляющие процесса коммуникации
4. Помехи коммуникации. разновидности шумов, барьеры коммуникации, "саботажники общения"
5. Роль обратной связи в процессе коммуникации, требования к ней. Приемы обратной связи, используемые в беседе.
6. Роль вербальных и невербальных способов передачи информации при первом контакте. Приемы усиления благоприятного впечатления о вас как собеседника при первом контакте.
7. Значение понимания языка телодвижений. Неоднозначность языка телодвижений. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
8. Невербальные признаки лжи в словах собеседника. Приемы, помогающие выявить ложь в сообщении собеседника.
9. Организация пространственной среды при общении. Взаимосвязь организации пространственной среды коммуникаций в зависимости от целей общения. Влияние дистанции общения, расположения и позиций собеседников относительно друг друга и предметов интерьера (стол), места переговоров на эффективность коммуникаций.
10. Приемы активного слушания, особенности использования контакта глаз, позы и жестов вовремя беседы.
11. Разновидности вопросов и цели их использования.
12. Как правильно отвечать на вопросы, как быть с некорректными вопросами?

13. Общие принципы ответов на возражения
 14. Использование парафразы, уточнения, резюмирования в беседе
 15. Умение слушать. Трудности и помехи эффективного слушания, Виды слушания
 16. Интерактивная сторона общения. Эффекты социальной фасилитации и ингибиции, основные виды взаимодействия людей друг с другом. Виды психологического влияния.
 17. Предоставление персональной обратной связи. Похвала, действия для повышения эффективности похвалы. поддержка.
 18. Оказание поддержки. особенности оказания поддержки собеседника при позитивной и негативной ситуации
 19. Предоставление персональной обратной связи. Критика, правила конструктивной критики.
 20. Способы ответа на критику, позитивные установки на восприятие критики.
 21. Социальная перцепция. Этапы процесса социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
 22. Типичные тенденции социальной атрибуции (приписывание). Основные искажения в процессе межличностного и межгруппового восприятия.
 23. Барьеры общения, их разновидности и способы их преодоления.
 24. Культура речи делового человека. разновидности языка, функциональные стили. специфика деловой устной речи.
 25. Правила деловой переписки
 26. Публичное выступление, условия успешного публичного выступления, подготовка к публичному выступлению.
 27. Правила поведения оратора, преодоление страха публичного выступления.
 28. Деловая беседа, подготовка к деловой беседе, основные этапы деловой беседы.
 29. Особая роль начала беседы, варианты начала беседы, техника "малого разговора".
 30. особенности завершения беседы и действий после завершения деловой беседы.
 31. Самораскрытие и обратная связь в беседе. Руководящие принципы самораскрытия. раскрытие чувств.
 32. Деловые переговоры, классификация переговоров по целям. Подготовка к переговорам, фазы переговоров.
 33. Задачи и рекомендации при проведении каждой фазы переговоров (начала, передачи информации, аргументирования, нейтрализации замечаний собеседника, принятия решения и завершения).
 34. Дискуссия, этапы дискуссии, правила проведения дискуссии.
 35. Критерии классификации коммуникаций в организации, виды коммуникаций в организации.
 36. Восходящие, нисходящие. горизонтальные коммуникации в организации и их особенности.
 37. Коммуникационные сети и их разновидности в организации. Условия применимости различных информационных сетей («звезда», «шпора», «круг» и «всеканальная» и т.д.).
 38. Учет особенностей партнера и его эмоционального состояния при общении (темперамент. характер, культурные особенности).
 39. Влияние национального менталитета на организационную культуру и внутрифирменные коммуникации по модели Г.Х.Хофстеде.
- LMS-платформа
1. https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/613

2. https://learn.urfu.ru/subject/index/card/subject_id/2012

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Воспитание поликультурности и толерантности	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология повышения коммуникативной компетентности	ПК-7	3-4	Домашняя работа