

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

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель Экспертной
комиссии

_____ С.Д. Погорелова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

дисциплина: Эффективные коммуникации

для обучающихся по специальностям, реализуемым по индивидуальным образовательным траекториям (Социально-гуманитарный стандарт ТИУ)

форма обучения: очная

Фонд оценочных средств разработан для обучающихся по специальностям, реализуемым по индивидуальным образовательным траекториям (Социально-гуманитарный стандарт ТИУ, специалитет).

1. Формы аттестации по дисциплине/модулю

1.1. Форма промежуточной аттестации: зачёт

Способ проведения промежуточной аттестации: *устный опрос*

1.2. Формы текущей аттестации:

Таблица 1.1

№ п/п	Форма обучения		
	ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	Устный опрос, домашнее задание, деловая игра, доклады, групповые творческие задания, тестирование	Не реализуется	Не реализуется
2	Устный опрос, домашнее задание, деловая игра, доклады, групповые творческие задания, тестирование		
3	Устный опрос, домашнее задание, деловая игра, доклады, групповые творческие задания, тестирование		
4	Устный опрос, домашнее задание, деловая игра, доклады, групповые творческие задания, тестирование		

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

Таблица 2.1

№ п/п	Структурные элементы модуля «Русский язык и деловая коммуникация»		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	Номер раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
1	1	Предмет изучения дисциплины	31 У1 В1	Вопросы к устному опросу (приложение 1)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
2	1	Типы речевой культуры в деловом общении	32 У2 В2	отчет по домашнему заданию (приложение 2), деловые игры (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
3	1	Лексические и фразеологические нормы русского литературного языка.	33 У3 В3 34 У4 В4	отчет по домашнему заданию (приложение 2), деловые игры (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
4	1	Грамматические (морфологические и синтаксические) нормы русского литературного языка.	31 У1 В1 34 У4 В4	отчет по домашнему заданию (приложение 2), тесты (размещены в системе «Эдукон2»)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
5	2	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	32 У2 В2	Вопросы к устному опросу (приложение 1), деловые игры (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
6	2	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Барьеры общения.	33 У3 В3	Вопросы к устному опросу (приложение 1), тесты (размещены в системе «Эдукон2»)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
7	2	Речевая самопрезентация в деловом общении	31 У1 В1	отчет по домашнему заданию (приложение 2)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
8	3	Официально-деловой стиль как основа	32 У2 В2 34 У4 В4	Вопросы к устному опросу (приложение	Вопросы к устному опросу

		деловой коммуникации. Жанры письменного делового общения.		1), деловая игра (приложение 3), тесты (размещены в системе «Эдукон2»)	(приложение 7)
9	3	Виды устных форм деловой коммуникации. Их типы и специфика.	33 У3 В3	Деловая игра (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
10	3	Основные виды деловых и коммерческих документов	31 У1 В1 34 У4 В4	Вопросы к устному опросу (приложение 1)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
11	3	Виды устных форм делового взаимодействия	32 У2 В2 34 У4 В4	Делова игра (приложение 3), тесты (размещены в системе «Эдукон2»)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
12	4	Публичное выступление как форма делового общения	33 У3 В3 34 У4 В4	Вопросы к устному опросу (приложение 1), деловые игры (приложение 3), презентация доклада (приложение 4), отчет по групповому творческому заданию (приложение 5), тесты (размещены в системе «Эдукон2»)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)

Таблица 2.2

№ п/п	Структурные элементы модуля «Искусство публичных выступлений и презентаций»		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	Номер раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
1	1	Понятие деловой коммуникации. Стили деловой коммуникации	31 У1 В1	Вопросы к устному опросу (приложение 1)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
2	1	Цели деловой коммуникации. Выстраивание деловой коммуникации	32 У2 В2	отчет по домашнему заданию (приложение 2), деловые игры (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
3	1	Формы деловой коммуникации	33 У3 В3	отчет по домашнему заданию (приложение 2), деловые игры (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
4	1	Деловая встреча. Адресат общения. Предмет речи. Способы оформления мысли.	31 У1 В1	отчет по домашнему заданию (приложение 2), тесты (размещены в системе «Эдукон2»)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
5	1	Эмоциональный интеллект в деловом взаимодействии	32 У2 В2	Вопросы к устному опросу (приложение 1), деловые игры (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
6	2	Способы организации эффективного публичного выступления	33 У3 В3	Вопросы к устному опросу (приложение 1), тесты (размещены в системе «Эдукон2»)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
7	2	Способы формулирования вопросов	31 У1 В1	отчет по домашнему заданию (приложение 2)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
8	2	Аргументы, воздействующие на	32 У2 В2	Вопросы к устному опросу (приложение	Вопросы к устному опросу

		аудиторию.		1), деловая игра (приложение 3), тесты (размещены в системе «Эдукон2»)	(приложение 7)
9	2	Эффективная коммуникация - основной навык soft-skills	33 У3 В3 35 У5 В5	Деловая игра (приложение 3)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)
10	2	Коммуникация и презентация 2.0	33 У3 В3 35 У5 В5	Вопросы к устному опросу (приложение 1)	Вопросы к устному опросу (приложение 7)

3. Фонд оценочных средств

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

3.2. Фонд оценочных средств для текущей аттестации включает:

- вопросы для подготовки к устному опросу (Приложение 1)
- комплект домашних заданий по темам дисциплины (Приложение 2)
- комплект деловых игр (Приложение 3)
- комплект тем докладов (Приложение 4)
- комплект групповых творческих заданий (Приложение 5)
- комплект тем контрольных работ для обучающихся заочной формы (Приложение 6)
- комплект тестовых заданий по темам дисциплины (размещены в системе «Эдукон»)

3.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации включает:

- комплект вопросов к зачету (Приложение 7)

Вопросы для устного опроса
по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Русский язык и деловая коммуникация»)

Раздел 1. Грамотная речь как основа эффективной деловой коммуникации

Тема 1. Типы речевой культуры в деловом общении

Понятие культуры речи в деловом общении. Речь как язык в действии. Речь устная и письменная. Основные качества речи. Нормы русского литературного языка: орфоэпические (произносительные, в том числе акцентологические), лексические, фразеологические, синтаксические, орфографические и пунктуационные, а также стилистические. Речевые и неречевые ошибки. Типы речевых ошибок. Неречевые (фактические, логические) ошибки, проявляющиеся в речи.

Тема 2. Грамматические нормы русского литературного языка

Синтаксические нормы и виды синтаксических ошибок: неправильный порядок слов; местоименное дублирование подлежащего; свободный (независимый) деепричастный оборот; нарушение норм управления, согласования подлежащего и сказуемого, определяемого слова и определения; неправильный выбор союза; смешение прямой и косвенной речи и др. Пунктуация. Словари: сочетаемости слов, управление в русском языке.

Раздел 2. Сущность и содержание делового общения

Тема 3. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности

Коммуникация. Деловое взаимодействие. Коммуникационный процесс. Функции и виды коммуникации. Характеристика и содержание общения, перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны делового общения; стили речевого поведения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный).

Принципы («коммуникативный кодекс») делового общения.

Тема 4. Вербальные средства деловой коммуникации

Вербальные средства деловой коммуникации, виды речи; качества речи; речевая норма как фактор коммуникативного успеха; принципы речевого воздействия; приемы эффективного слушания; типы вопросов и ответов, коммуникативные барьеры.

Тема 5. Невербальные средства в деловой коммуникации.

Кинестетические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта. Эмоциональная выразительность речи.

Тема 6. Речевая самопрезентация в деловом общении

Определение, понятие. Основные типы имиджей: индивидуальный, предметный, групповой, корпоративный. Формирование имиджа как процесс коммуникации. Техники формирования вербального имиджа (разговаривать, а не говорить; учитывать личные интересы собеседников; инициировать улыбку; преодолевать некоторые социальные табу). Интонирование и психологическая функция пауз в речи. Самопрезентация как

управление впечатлением. Психологические условия успешной самопрезентации. Анализ своих целей. Приемы установления контакта. Уверенность в себе. Жанр резюме.

Раздел 3. Письменные жанры деловой коммуникации

Тема 7. Официально-деловой стиль как основа письменных жанров деловой коммуникации.

Функции, стилевые черты, лексические, морфологические и синтаксические особенности официально-делового стиля.

Тема 8. Основные виды деловых и коммерческих документов

Деловая и коммерческая корреспонденция. Языковые средства, специальные приемы и речевые нормы деловых и коммерческих жанров. Особенности структурирования и оформления.

Раздел 4. Устные формы деловой коммуникации и межкультурного взаимодействия

Тема 9. Виды устных форм делового взаимодействия

Монологические (доклад, отчет, выступление перед соучредителями и др.) и диалогические формы деловой коммуникации. Деловой разговор. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Сущность и содержание переговорного процесса. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе.

Тема 10. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений

Технология подготовки публичного выступления. Структура и типы аргументации. Рациональное и эмоциональное воздействие в деловом общении. Требования к оратору и способы эффективного взаимодействия с аудиторией. Презентационная речь. Требования к технической составляющей презентации, использование технических средств в презентационной речи. Специфика деловой коммуникации с учётом межкультурного взаимодействия.

Критерии оценки

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

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Вопросы для устного опроса
по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Искусство публичных выступлений и презентаций»)

Раздел 1. Форматы деловой коммуникации

Тема 1. Как выстроить деловую коммуникацию?

Тема 2. Как следовать цели, а не ситуации?

Тема 3. Как начать диалог в формате: e-mail, чат-мессенджер, телефонный разговор.

Тема 4. Как подготовиться к деловой встрече? Кому я говорю? Что я говорю? Как я говорю?

Тема 5. Что такое эмоциональный интеллект (EQ)? IQ или EQ в деловом взаимодействии?

Раздел 2. Технологии организации публичных выступлений и презентаций

Тема 6. В чем суть эффективного публичного выступления: 5 этапов

Тема 7. Как правильно задавать вопросы?

Тема 8. Какие аргументы воздействуют на аудиторию?

Тема 9. Почему эффективная коммуникация - это основной навык soft-skills?

Тема 10. Коммуникация и презентация 2.0?

Критерии оценки

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

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Комплект домашних заданий (фрагмент)
по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Русский язык и деловая коммуникация»)

Тема 2: Типы речевой культуры в деловом общении

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

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

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

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

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

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

Задание 4. Образуйте форму именительного падежа множественного числа.

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

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

1. Согласно (наша договоренность) товары должны быть отгружены не позднее 2 сентября сего года. 2. Прошу оплатить услуги согласно (договор). 3. Согласно (приложение к лицензии) разрешены следующие виды работ. 4. В соответствии с (принятая ранее

договоренность) прошу выслать в наш адрес образцы товара и упаковки. 5. Соответственно (принятые обстоятельства) отправляем в Ваш адрес образцы нашей продукции. 6. Согласно (прилагаемый список) наградить работников ЗАГСа денежной премией в размере месячной зарплаты. 7. Согласно (настоящий контракт) Исполнитель оплачивает работу Агентства в сумме восемьсот тысяч рублей. 8. Просим сообщить дополнительные сведения относительно (изменения в финансировании) нашего предприятия.

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

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

Критерии оценки

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

Тема: Основные виды деловых и коммерческих документов

Задание: напишите документы, соответствующие коммуникативной ситуации:

I.

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

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

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

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

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

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

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

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

Критерии оценки

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

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Комплект домашних заданий (фрагмент) по дисциплине «Эффективные коммуникации» (модуль «Искусство публичных выступлений и презентаций»)

Подготовьте устное публичное выступление на одну из предложенных тем

1. Книга, которую стоит прочитать.
2. Актуальность российских поэтов.
3. Человек, на которого я хочу быть похожим.
4. Глобальные проблемы человечества: возможные пути решения.
5. Моя семья – моя опора.
6. Люди, которые оказали на меня влияние.
7. Что такое активная гражданская позиция?
8. Что я хочу от своего образования?

9. Проблемы и перспективы моей будущей профессии.
10. Великая Отечественная война в истории моей семьи.
11. Существует ли проблема патриотизма в современной жизни?
12. Можно ли назвать наше поколение потерянным?
13. Комфортно ли нам в обществе потребления?
14. Насколько массова массовая культура?
15. Одиночество современного человека: существует ли проблема?
16. Актуальные проблемы современности.
17. Портрет современного российского чиновника.
18. Стыдно ли быть богатым в нашей стране?
19. Этические аспекты деятельности в сфере государственного и муниципального управления.
20. Экологическая проблематика в нашей жизни.

Требования к содержанию и оформлению:

Выбрав тему, необходимо самостоятельно найти источники и литературу и составить план доклада, сообщения (не более трёх пунктов). В кратком вступлении нужно показать актуальность выбранной темы, далее следует изложить суть вопроса и в конце сделать выводы (показать результаты исследования проблемы).

Печатный формат должен содержать 5-8 страниц машинописного текста, набранного в редакторе MS Word, размер шрифта № 14 (шрифт 11 и 12 кегля допускается только в таблицах и схемах), межстрочный интервал полуторный, абзацный отступ 1,25, выравнивание по ширине, автоматический перенос слов, страницы нумеруются. Поля: верхнее – 2,0 см, нижнее – 2,0 см, левое – 3,0 см, правое – 2,0 см.

На титульном листе обязательно должны быть указаны вуз, дисциплина, по которой выполнен доклад (сообщение), тема доклада, фамилия, имя отчество студента, курс, группа.

Если в тексте приводятся цитаты, обязательна сноска на автора, которая оформляется в квадратных скобках, первая цифра – порядковый номер автора в списке, вторая – страница в источнике, монографии, например: [5, с.17].

Список источников и литературы дается в конце работы в алфавитном порядке. Сначала указываются источники (законы, указы, постановления), далее по алфавиту – литература, в т.ч. электронные ресурсы. Необходимо использовать не менее 5 источников.

Требования к содержанию и оформлению презентации:

1. Презентация должна иметь титульный слайд, на котором указываются название проекта и сведения о его авторах.

2. Каждый слайд должен иметь заголовок, причем заголовки обычно оформляются в виде назывных предложений (например: *План реализации проекта; Риски реализации проекта*).

3. На слайдах желательно проставлять номера. Хорошим тоном считается использование на слайдах колонтитулов – повторяющейся краткой информации о теме и авторе выступления.

4. На слайдах должен быть представлен минимум текстовой информации. Главная цель электронной презентации – визуализация информации.

5. На каждом слайде желателен параллелизм грамматических конструкций (например, все словосочетания начинаются с существительного или с глагола: *прибыль...*, *выгода...*, *риски...*; *организовать...*, *предусмотреть...*, *завершить*).

6. Необходимо соблюдать контрастность в цветовом решении презентации: светлые знаки на темном фоне или темные знаки на светлом фоне (выбор зависит от помещения, в котором будет проходить презентация).

7. Необходимо соблюдать единство цветовой схемы – для этого лучше пользоваться стандартными цветами, которые предлагает конструктор слайдов.

8. Не нужно злоупотреблять способами выделения фрагментов текста – презентация не должна «пестрить» шрифтами, начертанием, размером букв.

9. Нельзя переусердствовать и с эффектами анимации – они отвлекают аудиторию от содержания слайдов и звучащей речи (кроме того, эффекты анимации поддерживаются не всеми компьютерными программами).

10. Для текста, проецируемого на экран, необходимо использовать только шрифты без засечек и без сглаживания краев букв (такие шрифты легче читать) – *Tahoma*, *Arial*, *Courier*, *Times New Roman*.

11. При выборе объема презентации рекомендуют пользоваться формулой 10–20–30: 10 слайдов, 20 минут на выступление, 30 размер шрифта.

12. Рекомендуемая размерность слайдов: одна идея = один слайд; одна мысль-высказывание = одна строка; 5–6 строк = один слайд (на слайде следует размещать не более 10 строк); 5–6 слов = одна строка; один слайд = одна минута. Важным аспектом выступления с презентацией является соотношение устной речи и визуального ряда. Для эффективной реализации целей выступления с презентацией помните следующее:

- не пишите о том, что не говорится;
- не дублируйте звучащую речь;
- не зачитывайте информацию со слайдов

Критерии оценки

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:

За информативную емкость - 1 балл,

За логику изложения – 1 балл,

За анализ материала – 1 балл;

За грамотную речь – 1 балл

За правильное оформление презентации– 1 балл.

- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.

- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.

- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только один пункт требования.

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

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Комплект деловых игр
по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Русский язык и деловая коммуникация»)

1. Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата

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

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

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

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

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

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

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

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

Критерии оценки

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

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

2. Деловое совещание: как выходить из тупиковой ситуации

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

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

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

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

Критерии оценки

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

3. Искусство переговоров: целенаправленный сбыт

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

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

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

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

Первый этап — уточнение позиций и интересов.

Второй этап — обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап — отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап — результирующий.

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

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

Оценивается положительно

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

Оценивается отрицательно

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

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

Критерии оценки

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

	информативен; не соблюдены все аспекты делового общения (нормативный, коммуникативный, этический)
2 балла	обучающийся слабо ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, нарушает законы и правила деловой коммуникации
1 балл	обучающийся не ориентируется в специфике коммуникативной ситуации, не знает законы и правила деловой коммуникации
0 балла	обучающийся не принял участие в деловой игре

4. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

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

Роли для участия в игре:

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

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

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

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

I этап игры: подготовка

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

2) описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами;

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

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

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

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

II этап игры: регламент

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

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

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

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

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

По итогам второго этапа принимается согласованный регламент.

III этап игры: решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап игры: соглашения

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

1) формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений;

2) формулирование заключительного протокола.

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

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений.

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

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

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

Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Критерии оценки

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

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

5. Ситуационно-ролевая игра «Аукцион»

Правила аукциона:

У каждого участника есть 1000 у.е.

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

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

«Разминка» (готовит и проводит ведущий)

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

Ведущий готовит задания для разминки:

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

Задание для групп по разработке лотов.

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

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

Книгу можно выбрать из предложенного перечня, либо предложить свою.

Требования к представлению лота:

На представление лота дается 5-7 минут.

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

Будьте готовы ответить на вопросы по содержанию книги.

Перечень книг:

Книги прилагаются в электронном варианте отдельными документами.

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

Критерии оценки работы обучающихся:

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:
за качество содержания представленного материала - 1 балл,
за визуализацию, использование средств наглядности – 1 балл,
за степень участия членов команды – 1 балл;
за соответствие речи нормам современного русского литературного языка – 2 балла;
- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.
- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.
- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только два пункта требований.
- балл «1» выставляется обучающемуся, если он не смог раскрыть содержание доклада (сообщения), выполнил лишь одно требование к докладу.
- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание.

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Комплект деловых игр

по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Искусство публичных выступлений и презентаций»)

Кейс №1.

Сегодня вы все являетесь пассажирами самолёта, который летел из Тюмени в Сабетту, но по причине технической неисправности совершил вынужденную посадку в глухой тайге. Вы сотрудники нефтяной компании, типично городские жители, в тайге первый раз. Среди вас есть два пилота, заместитель генерального директора по кадрам, заместитель генерального директора по общим вопросам, ведущий специалист правового управления, специалист по кадрам, инженер службы охраны труда, повар, программист. Вам известно, что ближайший населённый пункт находится на расстоянии 300 километров. В самолёте вы обнаружили очень нужные для себя вещи:

1. Охотничий нож.
2. Карманный фонарь.
3. Лётная карта окрестностей.
4. Полиэтиленовый плащ.
5. Магнитный компас.
6. Переносная газовая плита с баллоном.
7. Охотничье ружьё с боеприпасами.
8. Парашют красно-белого цвета.

9. Пачка соли.
10. Полтора литра воды на каждого.
11. Определитель съедобных растений и животных.
12. Солнечные очки на каждого.
13. Литр водки на всех.
14. Лёгкая куртка на каждого.
15. Карманное зеркало.

Задания:

1. Распределите роли в соответствии с указанными должностями.
2. Выберите руководителя на время этой нестандартной ситуации. Выбор своей группы обоснуйте.
3. Создайте «свод правил» из десяти пунктов, определяющих поведение членов группы в суровых условиях тайги.
4. Проранжируйте эти предметы в соответствии с их значимостью для вашего спасения и со стратегией вашего поведения (вы идёте или ждёте помощь), где под номером 1 будет наиболее важный предмет, а под номером 15 наименее важный.

Кейс №2.

Вы являетесь генеральным директором нефтяной компании. Сегодня вы совместно со своим заместителем и главным бухгалтером определяете размер персональных стимулирующих выплат ряду сотрудников. Дело осложняется тем, что нужно учитывать коэффициент производительности (КП), который уже посчитан и присвоен каждому сотруднику. Вам нужно постараться сохранить объективность и распределить 100 000 рублей максимально справедливо.

Список претендентов на премию:

1. Акимов Б.В. работает первый год, отвечает за группу разнорабочих, выполняющих сложную и грязную работу. На это место трудно найти человека. Он прекрасно ладит с рабочими, знает свою работу, но ведёт себя вызывающе по отношению к вышестоящему начальству. КП=3.
2. Краснов Е.В., весёлый и неунывающий человек, «душа» компании на корпоративах, начальник отдела по связям с общественностью. Обеспечивает благоприятное освещение деятельности компании в СМИ, считает себя незаменимым. КП=4.
3. Пашенко У.С. является совершенно посредственным работником, вялым и безынициативным. Ей всё надо объяснять несколько раз. Но она дочь вашего давнего друга Разгуляева С.А. Об этом знаете только вы. Год назад вы приняли её на работу по личной просьбе своего товарища. КП=1.
4. Фролов А.Ю. всегда безупречно справлялся со своей работой, долгое время возглавлял отдел экспертизы проектов, устранял многие ошибки на стадии проектирования. Его подпись – знак качества, после него ничего перепроверять не нужно. Но в настоящее время по семейным обстоятельствам вынужден был уйти с руководящей должности на рядовую, «разрывается» между домом и работой, не так внимательно изучает проектную документацию, после него уже находят ошибки. КП=4.

5. Лазарев П.Н. заканчивает свой первый год в должности инженера-проектировщика с отличными результатами, очень грамотный и перспективный сотрудник, автор патента на изобретение, всегда представляет компанию на научных конференциях. Его заметили и предложили перейти в другую нефтяную компанию с окладом в 55.000 рублей. Его оклад у вас 40.000. КП=8.
6. Бердникова И.Р., сотрудник бухгалтерии, прекрасный работник, выполняющий всю работу профессионально и в обозначенные сроки, перфекционист, работающий не за деньги, а по велению сердца. Все поражаются её ответственности и работоспособности. Она не нуждается в деньгах и ни разу не задавала вопросы по поводу своей зарплаты. КП=10.
7. Барахвостова В.Н., сотрудник общего отдела. Никто не может толком сказать, чем она в этом общем отделе занимается. Работает с момента образования компании и всегда отвечает за неформальные коммуникации: собирает деньги на подарки и цветы сотрудникам, подписывает открытки стихами собственного сочинения, очень добрый и душевный человек. Но по причине почтенного возраста собралась уходить на пенсию. КП=2.
8. Запевалов Г.Я., начальник Управления по безопасности, более десяти лет безупречной работы, обладатель грамот и поощрений. Но в прошлом месяце на режимный объект компании проникли посторонние лица из-за халатности подчинённых Г.Я. Запевалова. Вы издали приказ об объявлении выговора и лишении его премии по итогам работы за месяц. Почувствовав себя оскорблённым и поддавшись эмоциям, заявил о возможном увольнении. Вы совершенно не хотите осложнений, вас не прельщает перспектива поиска нового начальника, но и терять своё «лицо» не желаете. КП=0.

Задания:

1. Распределите указанную сумму и кратко поясните (письменно), почему Вы поступили именно так. Представьте, что кто-либо из этих людей просит Вас объяснить принципы распределения. Напишите небольшой текст своего выступления (он должен быть адресован одному сотруднику).
2. Решите, кого нужно пригласить для профилактической беседы и почему (не менее трёх человек). Что Вы им сказали бы?

Кейс №3.

Вы недавно назначены заместителем генерального директора по кадровой политике. Вы еще плохо знаете сотрудников организации, сотрудники пока не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо комнаты отдыха и замечаете трёх сотрудников, которые о чем-то оживленно беседуют, а обеденный перерыв уже завершился. Возвращаясь с совещания, которое длилось сорок минут, вы опять видите тех же сотрудников за беседой.

Задания:

1. Смоделируйте ситуацию.
2. Примерьте на себя роль руководителя, ответив на следующие вопросы: Как бы вы поступили в данной ситуации? Как бы разговаривали с сотрудниками? Как бы вели себя, если бы вам начали дерзить? Напишите текст своего краткого выступления.
3. Примерьте на себя роль сотрудника, ответив на следующие вопросы: Как бы вы поступили в данной ситуации? Как бы вы разговаривали с человеком, который делает вам замечание, но вы его не знаете? Как бы повели себя, если бы вам начали угрожать выговором или увольнением? Напишите текст своего краткого выступления.

4. Подумайте, насколько возможным был бы такой план действий. Вы подходите к ним, представляетесь, узнаете их имена и должности, говорите, что в ваши обязанности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время, оценка ценности сотрудников для организации, сообщаете, что они произвели не самое хорошее впечатление на вас и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они после обеда минута в минуту проследовали к своим рабочим местам. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины вам придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Затем выражаете надежду, что в дальнейшем будете с ними беседовать только на приятные темы.

Кейс №4.

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ, нервы уже у всех на пределе. Поручений много, а сотрудников не хватает. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже неделю находилась на больничном и сообщила о его продлении. Но вы видите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Задания:

1. Смоделируйте ситуацию.
2. Решите, как вы поступите в этом случае на месте начальника? На месте этой сотрудницы? Объясните свое поведение.
3. Напишите текст своего краткого выступления (если вы руководитель) и текст возможного объяснения (если вы сотрудница).
4. Подумайте, насколько возможным был бы такой план действий. Вы здороваетесь, интересуетесь, кого она ждет в аэропорту. Говорите, что немедленно ждете ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра же выйдет на работу и включится в общее дело, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Критерии оценки

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:

за отсутствие ошибок в речи обучающегося - 2 балла,

за наличие аргументов – 1 балл,

за предложенный оптимальный вариант решения кейсов – 1 балл;

за учёт мнения всех заинтересованных сторон – 1 балл;

- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.

- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.

- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только два пункта требований.

- балл «1» выставляется обучающемуся, если он выполнил лишь одно требование.

- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание.

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Приложение 4

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра межкультурной коммуникации

Темы докладов
по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Русский язык и деловая коммуникация»)

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

25. Общие принципы и тактические приемы спора. Корректные и некорректные приемы. Логические ошибки и психологические уловки. Способы защиты от некорректных приемов спора.
26. Требования к оратору и способы эффективного взаимодействия с аудиторией.
27. Коммуникация как функция управления организацией; характеристика внутриорганизационных коммуникаций.
28. Виды коммуникации между руководителем и подчиненным; средства внутриорганизационного общения.
29. Этикет. Основы деловой этики. Атрибуты делового общения.
30. Национальные особенности делового общения.

Критерии оценки:

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:
 - За информативную емкость - 1 балл,
 - За логику изложения – 1 балл,
 - За приведённые примеры – 1 балл;
 - За анализ материала – 1 балл;
 - За правильное оформление презентации – 1 балл.
- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.
- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.
- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только один пункт требования.
- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не смог раскрыть содержание доклада (сообщения), не выполнил ни одного требования к докладу.

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Темы докладов

по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Искусство публичных выступлений и презентаций»)

Подготовьте устное публичное выступление, раскрывающее Вашу позицию по какому-либо актуальному вопросу (проблемы образования, профориентации, экологии, коммуникации и т.д.).

Критерии оценки:

- балл «10» выставляется в сумме обучающемуся:
 - за информативную емкость - 2 балла,
 - за логику изложения – 2 балла,
 - за приведённые аргументы – 2 балла;
 - за отсутствие речевых ошибок – 2 балла;
 - за наличие презентации и правильность её оформления – 2 балла.
- баллы «9» - «1» выставляются обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из указанных критериев или выполнен не в полном объёме.
- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание.

Требования к содержанию и оформлению презентации:

1. Презентация должна иметь титульный слайд, на котором указываются название проекта и сведения о его авторах.

2. Каждый слайд должен иметь заголовок, причем заголовки обычно оформляются в виде назывных предложений (например: *План реализации проекта; Риски реализации проекта*).

3. На слайдах желательно проставлять номера. Хорошим тоном считается использование на слайдах колонтитулов – повторяющейся краткой информации о теме и авторе выступления.

4. На слайдах должен быть представлен минимум текстовой информации. Главная цель электронной презентации – визуализация информации.

5. На каждом слайде желателен параллелизм грамматических конструкций (например, все словосочетания начинаются с существительного или с глагола: *прибыль..., выгода..., риски...; организовать..., предусмотреть..., завершить*).

6. Необходимо соблюдать контрастность в цветовом решении презентации: светлые знаки на темном фоне или темные знаки на светлом фоне (выбор зависит от помещения, в котором будет проходить презентация).

7. Необходимо соблюдать единство цветовой схемы – для этого лучше пользоваться стандартными цветами, которые предлагает конструктор слайдов.

8. Не нужно злоупотреблять способами выделения фрагментов текста – презентация не должна «пестрить» шрифтами, начертанием, размером букв.

9. Нельзя переусердствовать и с эффектами анимации – они отвлекают аудиторию от содержания слайдов и звучащей речи (кроме того, эффекты анимации поддерживаются не всеми компьютерными программами).

10. Для текста, проецируемого на экран, необходимо использовать только шрифты без засечек и без сглаживания краев букв (такие шрифты легче читать) – Tahoma, Arial, Courier, Times New Roman.

11. При выборе объема презентации рекомендуют пользоваться формулой 10–20–30: 10 слайдов, 20 минут на выступление, 30 размер шрифта.

12. Рекомендуемая размерность слайдов: одна идея = один слайд; одна мысль-высказывание = одна строка; 5–6 строк = один слайд (на слайде следует размещать не более 10 строк); 5–6 слов = одна строка; один слайд = одна минута. Важным аспектом выступления с презентацией является соотношение устной речи и визуального ряда. Для эффективной реализации целей выступления с презентацией помните следующее:

- не пишите о том, что не говорится;
- не дублируйте звучащую речь;
- не зачитывайте информацию со слайдов

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра межкультурной коммуникации

Комплект групповых творческих заданий
по дисциплине **«Эффективные коммуникации»**
(модуль «Русский язык и деловая коммуникация»)

Задание №1 Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности

1. Найдите и проанализируйте литературу, посвященную требованиям к содержанию и оформлению мультимедийных презентаций и их роли в деловом общении.
2. Подготовьте мультимедийную презентацию по одной из тем:

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

2. Профессиональные особенности мимики делового человека.
3. Анализ походки делового человека.
4. Особенности пространственного расположения деловых людей.
5. Роль жеста в деловой коммуникации.

Задание №2 Публичное выступление как форма реализации деловых отношений

Проектное задание «Анализ страны – делового партнера России»

Изучите рекомендации по выполнению творческого проекта (работа в подгруппах), выберите критерии, на которые вы будете опираться при создании своего проекта.

Исследовательский проект

1. Для начала определите тему вашего исследования.
2. Определите новизну вашего исследования, т.е. какие новые знания вы должны получить в результате исследования
3. Определите цель исследования – это запланированный результат вашей деятельности. Цель может только одна.
4. Для достижения цели, определите задачи, т.е. те шаги, которые нужно сделать для выполнения цели. Задач может быть 3-5.
5. Изучите литературу по данному вопросу, определите, что известно по вопросу вашего исследования, какие ученые работали над этой темой, каков результат их исследований. Здесь можно указать авторов тех научных трудов, книг, которыми вы планируете воспользоваться.
6. Составьте презентацию к проекту.
7. Составьте текст доклада для выступления.
8. Прорепетируйте своё выступление.

Проектное задание выполняется в группах. Каждая группа выбирает страну для анализа.

Структура задания:

1. Краткая характеристика направлений сотрудничества.
2. Портрет национальной культуры.
3. Основные коммуникативные стили и привычки (особенности коммуникативного поведения).
4. Национальный стиль ведения переговоров.
5. Рекомендации по взаимодействию с деловыми партнерами и сотрудниками – носителями культуры.

5 баллов	Работа информативна; презентация соответствует критериям подготовки презентации, содержание представлено ярко, эмоционально, в речи выступающих нет лексических и грамматических ошибок
4 балла	Работа информативна, презентация соответствует основным критериям подготовки презентации, содержание представлено ярко, эмоционально, в речи выступающих допущено незначительное число лексических и грамматических ошибок
3 балла	Работа информативна, не всегда логична; презентация соответствует основным критериям подготовки презентации, содержание представлено ярко, эмоционально, но в речи выступающих допущено значительное число лексических и грамматических ошибок.
1-2 балла	Работа малоинформативна. Презентация выполнена с нарушением норм, речь выступающих невыразительна и содержит значительное число лексических и грамматических ошибок.
0 баллов	Обучающийся не выполнил задание.

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Комплект групповых творческих заданий
по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Искусство публичных выступлений и презентаций»)

I. Анализ видео-выступлений публичных личностей (политических деятелей, представителей бизнес-сообщества). Нужно проанализировать три выступления.

Критерии оценки:

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:

за аргументированный выбор видео-выступления лидера - 1 балл,

за отмеченные приёмы, использованные лидером – 1 балл,

за анализ приведённых лидером аргументов (удачные-неудачные) – 1 балл;

за отсутствие ошибок в речи обучающегося – 1 балл;

за актуальность темы выступления лидера – 1 балл.

- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.

- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.

- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только два пункта требований.

- балл «1» выставляется обучающемуся, если он не смог проанализировать выступление, выполнил лишь одно требование.

- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание.

II. Сопоставление коммуникативных стратегий лидеров (политических деятелей, представителей бизнес-сообщества). Нужно проанализировать четыре выступления.

Критерии оценки:

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:
 - за аргументированный выбор видео-выступления лидера - 1 балл,
 - за отмеченные приёмы, использованные лидером – 1 балл,
 - за анализ приведённых лидером аргументов (удачные-неудачные) – 1 балл;
 - за отсутствие ошибок в речи обучающегося – 1 балл;
 - за предложенные обучающимися параметры сопоставления стратегий лидеров – 1 балл.
- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.
- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.
- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только два пункта требований.
- балл «1» выставляется обучающемуся, если он не смог проанализировать выступление, выполнил лишь одно требование.
- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание.

III. Диалог с командой. Преподаватель делит группу обучающихся на две подгруппы для организации диспута на какую-либо общественно значимую тему, сформулированную самими обучающимися и скорректированную преподавателем. Каждая подгруппа выбирает себе лидера, причём обучающиеся объясняют свой выбор. Лидер организует работу подгруппы таким образом, чтобы все участники подобрали убедительные аргументы для обоснования позиции подгруппы. Задача каждой из сторон – указать на слабость или несостоятельность доводов противника и убедить в собственной правоте.

Критерии оценки:

- балл «10» выставляется в сумме каждому обучающемуся за работу в группе:
 - за информативную емкость - 2 балла,
 - за логику изложения – 2 балла,
 - за приведённые аргументы – 2 балла;
 - за отсутствие речевых ошибок – 2 балла;
 - за наличие презентации и правильность её оформления – 2 балла.
- баллы «9» - «1» выставляются обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из указанных критериев или выполнен не в полном объёме.
- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание.

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Темы контрольных работ для обучающихся заочной формы

по дисциплине «Эффективные коммуникации»

(модуль «Русский язык и деловая коммуникация»)

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

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

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

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

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

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

30. Национальные особенности делового общения.

Критерии оценки:

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:

За информативную емкость - 1 балл,

За логику изложения – 1 балл,

За приведённые примеры – 1 балл;

За анализ материала – 1 балл;

За правильное оформление презентации – 1 балл.

- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.

- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.

- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только один пункт требования.

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

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Темы контрольных работ для обучающихся заочной формы

по дисциплине «Эффективные коммуникации»

(модуль «Искусство публичных выступлений и презентаций»)

1. Понятие деловой коммуникации. Стили деловой коммуникации.
2. Цели деловой коммуникации. Выстраивание деловой коммуникации.
3. Формы деловой коммуникации.
4. Деловая встреча. Адресат общения. Предмет речи. Способы оформления мысли.
5. Эмоциональный интеллект в деловом взаимодействии.
6. Способы организации эффективной коммуникации.
7. Способы формулирования вопросов.
8. Аргументы, воздействующие на аудиторию.
9. Эффективная коммуникация - основной навык soft-skills.
10. Коммуникация и презентация 2.0.
11. Психологические механизмы общения. Вербальные и невербальные средства общения.
12. Имидж делового человека. Самопрезентация в деловом общении.
13. Барьеры коммуникации.
14. Типы речевых культур в деловом общении.
15. Инвенция как часть риторического процесса.
16. Диспозиция как часть риторического процесса.
17. Элокуция как часть риторического процесса.

18. Меморио как часть риторического процесса.
19. Аксиома как часть риторического процесса.
20. Виды споров. Условия, необходимые в споре.
21. Культура спора.
22. Полемиические приёмы.
23. Способы убеждения оппонента.
24. Способы ответа на вопросы.
25. Позволительные и непозволительные уловки.
26. Сферы применения риторики.

Критерии оценки:

- балл «5» выставляется в сумме обучающемуся:
 - За информативную емкость - 1 балл,
 - За логику изложения – 1 балл,
 - За приведённые примеры – 1 балл;
 - За анализ материала – 1 балл;
 - За правильное оформление презентации – 1 балл.
- балл «4» выставляется обучающемуся, если не выполнен хотя бы один пункт из критерия выше.
- балл «3» выставляется обучающемуся, если он выполнил только половину требований из перечня критериев оценки.
- балл «2» выставляется обучающемуся, если он выполнил только один пункт требования.
- балл «0» выставляется обучающемуся, если он не смог раскрыть содержание доклада (сообщения), не выполнил ни одного требования к докладу.

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

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

Институт сервиса и отраслевого управления
 Кафедра межкультурной коммуникации

Перечень вопросов к зачету
 по дисциплине «Эффективные коммуникации»
 (модуль «Русский язык и деловая коммуникация»)

1. Национальный язык и его разновидности. Территориальные диалекты. Просторечие. Жаргон. Понятие литературного языка, его признаки.
2. Система функциональных стилей русского языка. Внутренняя дифференциация функциональных стилей.
3. Сфера функционирования, видовое разнообразие, языковые черты официально-делового стиля.
4. Понятие литературной нормы. Акцентологические нормы русского языка. Характеристика русского ударения. Орфоэпические нормы русского языка. Правильность произношения отдельных звуков, звукосочетаний и грамматических форм. Правильность произношения иноязычных слов.
5. Морфологические нормы русского языка. Определение рода у имен существительных с суффиксами субъективной оценки. Род у несклоняемых имен существительных. Род сложносокращенных слов.
6. Синтаксические нормы русского языка. Выбор форм при управлении. Правила употребления деепричастных оборотов.
7. Лексические нормы русского языка.
8. Стилистические нормы русского языка.
9. Деловое общение и его особенности. Структура делового общения. Психологические механизмы общения. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Имидж делового человека. Самопрезентация в деловом общении.
11. Барьеры коммуникации.
12. Типы речевых культур в деловом общении.
13. Официально-деловой стиль – основа письменного делового общения.
14. Классификация документов. Жанры документа.
15. Деловые письма и правила их составления.
16. Языковые нормы письменной деловой коммуникации.
17. Виды устного делового общения (беседа, совещание, презентация).
18. Дискуссия и спор. Теория аргументации.
19. Деловая беседа. Виды деловых бесед, этапы подготовки и проведения.
20. Публичные выступления в деловой сфере. Законы убеждения.
21. Этические нормы письменного и устного делового общения.
22. Правила ведения делового телефонного разговора.
23. Деловые переговоры. Классификация переговоров.
24. Национальные стили ведения деловых переговоров.

Критерии оценки

91 - 100 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, четко и обоснованно излагает ответ на теоретический вопрос в соответствии с требованиями к качествам хорошей речи;
76 – 90 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полно излагает ответ в соответствии с нормами литературного языка, но

	допускает неточности при ответе на вопросы, присутствует незначительное количество неточных формулировок, отсутствуют примеры, демонстрирующие понимание материала;
61 -75 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил материал, нарушает логику изложения, допускает речевые ошибки, не подтверждает сказанное примерами, не может самостоятельно анализировать факты языка и речи.
менее 61 балла	выставляется обучающемуся, если он не усвоил изучаемую тему, не владеет терминологией и практическими навыками анализа их использования в коммуникации.

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев

Перечень вопросов к зачету
по дисциплине «Эффективные коммуникации»
(модуль «Искусство публичных выступлений и презентаций»)

1. Понятие деловой коммуникации. Стили деловой коммуникации.
2. Цели деловой коммуникации. Выстраивание деловой коммуникации.
3. Формы деловой коммуникации.
4. Деловая встреча. Адресат общения. Предмет речи. Способы оформления мысли.
5. Эмоциональный интеллект в деловом взаимодействии.
6. Способы организации эффективной коммуникации.
7. Способы формулирования вопросов.
8. Аргументы, воздействующие на аудиторию.
9. Эффективная коммуникация - основной навык soft-skills.
10. Коммуникация и презентация 2.0.
11. Психологические механизмы общения. Вербальные и невербальные средства общения.
12. Имидж делового человека. Самопрезентация в деловом общении.
13. Барьеры коммуникации.
14. Типы речевых культур в деловом общении.
15. Инвенция как часть риторического процесса.
16. Диспозиция как часть риторического процесса.
17. Элокуция как часть риторического процесса.
18. Меморио как часть риторического процесса.
19. Акцио как часть риторического процесса.
20. Виды споров. Условия, необходимые в споре.
21. Культура спора.
22. Полемические приёмы.
23. Способы убеждения оппонента.
24. Способы ответа на вопросы.
25. Позволяющие и не позволяющие уловки.
26. Сферы применения риторики.

Критерии оценки

91 - 100 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, четко и обоснованно излагает ответ на теоретический вопрос в соответствии с требованиями к качествам хорошей речи;
76 – 90 баллов	выставляется обучающемуся, если он усвоил учебный материал, полно излагает ответ в соответствии с нормами литературного языка, но допускает неточности при ответе на вопросы, присутствует

	незначительное количество неточных формулировок, отсутствуют примеры, демонстрирующие понимание материала;
61 -75 балла	выставляется обучающемуся, если он в основном усвоил материал, нарушает логику изложения, допускает речевые ошибки, не подтверждает сказанное примерами, не может самостоятельно анализировать факты языка и речи.
менее 61 балла	выставляется обучающемуся, если он не усвоил учебный материал, не владеет терминологией и практическими навыками анализа их использования в коммуникации.

Составители: Ю.В. Дюпина, П.С. Медведев