

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.09.2025 11:17:47
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f3b6c67734869a8788b8327474



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» направленности «Информационные системы и технологии бизнес-аналитики» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 1

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
«Деловые коммуникации»

Направление подготовки (специальность)
38.03.05 «Бизнес-информатика»

Направленность (профиль)
«Информационные системы и технологии бизнес-аналитики»

Присваиваемая квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора
2025

Челябинск, 2025 г.

38.03.05 Бизнес-информатика, Информационные системы и технологии бизнес-аналитики, бакалавр, *Деловые коммуникации*, 2025, очная

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован

Проректор по учебной работе утверждено 24.02.2025 А.А. Саламатов

Ученым советом института информационных технологий

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

Председатель Ученого совета
института информационных
технологий

согласовано

Ю. В. Петриченко

Заседанием кафедры информационных технологий и экономической информатики

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

И. о. заведующего кафедрой

согласовано

С.А. Скрипов

Автор (составитель)

Ю.В. Петриченко

Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1



Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
2. Перечень формируемых компетенций	4
3. Содержание оценочных средств по дисциплине	5
3.1. Виды оценочных средств	5
3.2. Содержание оценочных средств	6
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации	21
4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации	21
4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств	21
4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.....	23



1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика.

Направленность: Информационные системы и технологии бизнес-аналитики.

Дисциплина: Деловые коммуникации.

Семестры: 7

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Для оценивания результатов обучения используется балльно-рейтинговая система.



2. Перечень формируемых компетенций

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» направлено на формирование компетенций, приведённых в 1.

Таблица 1. Результаты обучения по дисциплине.

Коды компетенции и согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: правила и нормы деловой коммуникации Уметь: ориентироваться в сфере социально-психологических основ коммуникаций в управлении и закономерностей ее эффективной организации; Владеть: вербальными и невербальными средствами воздействия на партнера.



3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1. Виды оценочных средств

Таблица 2. Виды оценочных средств.

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Знать: правила и нормы деловой коммуникации	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации	Реферат Эссе	Вопросы для собеседования (зачета): 1, 2, 3, 4, 11, 18
2	УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Уметь: ориентироваться в сфере социально-психологических основ коммуникаций в управлении и закономерностей ее эффективной организации;	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации Коммуникативная компетентность специалиста в сфере информационных технологий	Реферат Эссе Собеседование	Вопросы для собеседования (зачета): 5, 6
3	УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеть: вербальными и невербальными средствами воздействия на партнера.	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации Коммуникативная компетентность специалиста в сфере информационных технологий	Реферат Эссе Собеседование	Вопросы для собеседования (зачета): 7, 8, 10



Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2. Содержание оценочных средств

1. Понятие коммуникации: виды, функции

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Известны три основные функции делового общения:

Информационно-коммуникативная функция (накопление, формирование, передача и прием информации).

Регулятивно-коммуникативная (корректировка поведения, а также способы воздействия на собеседника: убеждение, внушение, подражание, заражения).

Эффективно-коммуникативная (становление эмоциональной оболочки человека).

Виды и функции делового общения:

Деловая переписка. В письменной форме (письма, приказы, запросы, постановления) выстраивается общение.

Деловая беседа. Партнеры обсуждают перспективы развития предприятия, решают важные вопросы.

Деловое совещание. Слаженная коллективная работа направлена на развитие предприятия, разработку уникальных проектов. Прогноз успешного развития бизнеса делается сообща.

Публичное выступление. Доведение информации одним человеком (начальником, помощником, специалистом) до трудового коллектива.

Деловые переговоры. Они должны привести стороны к подписанию важных для бизнеса документов (контракт, соглашение и договор).

2. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.

Средство коммуникации — способ кодирования сообщений. Поскольку почти все сообщения кодируются с использованием более чем одного средства, применяется понятие «средства коммуникации». Такими средствами являются письменная и устная речь и многочисленные невербальные (несловесные) средства. Канал коммуникации — специальный маршрут или технология, используемая для передачи сообщения получателю. К основным средствам коммуникации относятся: беседа лицом к лицу, письмо, факс, электронная почта, афиша, брошюра, видео и т.



п. Решение использовать устные или письменные средства коммуникаций может быть частично обосновано ответами на следующие вопросы.

1. Нужна ли немедленная обратная связь? Устная коммуникация обеспечивает самую быструю обратную связь. Обратная связь может быть достигнута и при письменной коммуникации, но обычно она осуществляется медленно.

2. Актуален ли вопрос о позитивном восприятии переданного послания? Если вероятно неприятие данного сообщения, устная коммуникация лучше письменной. В личном разговоре сообщение может быть адаптировано к восприятию получателя путем налаживания обратной связи.

3. Есть ли необходимость в документировании коммуникации? Если важна ответственность и подотчетность, письменная коммуникация предпочтительнее устной.

4. Нужна ли детальная точность? Если передаваемое сообщение содержит детали или уточняющую информацию или объясняет сложную процедуру, письменный метод является основным средством коммуникации.

Различают следующие виды каналов коммуникаций — формальные каналы коммуникации (вертикальные каналы, направленные вниз, направленные вверх, горизонтальные) и неформальные каналы коммуникаций.

Формальные каналы коммуникаций — каналы, которые определены, установлены руководством. Линии, связывающие должностных лиц и подразделения организационной структуры компании, обычно представляют собой формальные каналы коммуникаций.

Направленные вниз каналы коммуникации представляют собой каналы коммуникаций, по которым движется информация от руководителя к подчиненным.

3. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.

Восприятие информации связано с коммуникативными барьерами: логическими, стилистическими, семантическими, лингвистическими и фонетическими. Кроме того, существенное место в трудностях общения принадлежит психологическому барьеру — его причинами могут быть как объяснимые (антипатия, неприязнь), так и необъяснимые понятия («...не нравится и всё...») Эти источники помех и трудностей в общении могут присутствовать как в деловом, так и в межличностном общении.

Основные барьеры: компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, семантические барьеры, статус, логический барьер.

4. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.

Специалисты советуют на телефонную беседу отводить 3 мин.:

1. взаимное представление – 20 ± 5 с;
2. введение собеседника в курс дела – 40 ± 5 с;



3. обсуждение ситуации, проблемы – 100±5 с;

4. заключительное резюме – 20±5 с.

Навык лаконичного собеседования приобретается со временем, по мере повторения разговоров в жестком регламенте.

Документация. Кроме плана, участник телефонного разговора должен знать, какие документы ему потребуются для разговора (картотека клиентуры, обзор, проспекты, отчет, акты, корреспонденция).

Запись разговора. Нужно подготовить все для записи информации, если это будет необходимо.

Поведение во время разговора. Следует, сняв трубку, представиться. Говорить в трубку, произносить слова четко. Узнать, есть ли у собеседника время на разговор (если нет, спросить позволения перезвонить, уточнив когда). Настроиться на положительный тон. Стараться прямо не возражать собеседнику, слушать его не перебивая. Избегать монотонности, периодически менять темы и интонацию разговора. В речи избегать жаргонизмов и примитивизма. Эффективно использовать паузу. Если собеседник чего-то не понимает, надо терпеливо пояснить сказанное, а в конце разговора уточнить его (разговора) перспективы.

5. Слушание. Виды и специфика.

Умение слушать является базисом для точного приёма и интерпретации входящих сообщений, взаимодействия с собеседником. Сегодня многие топ-компании даже проводят для своих сотрудников специальные тренинги, на которых обучают умению слушать. «Слышать» и «слушать», при всей близости грамматических конструкций – два разных понятия. Умение слушать как качество необходимое каждому, кто стремится к эффективной коммуникации, включает оба.

Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, антипатия к чужим мыслям, избирательность внимания, потребность реплики. Существуют внутренние и внешние помехи слушанию. К внутренним помехам слушания относится привычка «размышлять о чем-то еще».

Какие же основные ошибки допускаются при попытке слушать: отвлечение на происходящее вокруг; попытка слушать и что-то делать одновременно; отвлечение на свои мысли; потеря внимания; привнесение личного: попытка подумать о контраргументе отвлекает от сути речи собеседника; перебивание своими высказываниями; давать совет.

6. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.

Значение эффекта первого впечатления. При формировании первого впечатления существует известное правило 90/90. Суть его в том, что 90% представления о ком-либо формируется в первые 90 секунд общения. Формирование



первого впечатления — довольно сложный процесс, имеющий психологическую структуру, динамику, обратные связи разного рода.

Психологическая сущность формирования первого впечатления. Если вы хотите нравиться другим, надо говорить о том, что они любят и их трогает, избегать споров о вещах им безразличных, редко задавать вопросы и никогда не давать повода думать, что вы умнее.

Выделяют три основные группы эталонов-стереотипов: антропологические, эмоционально-эстетические и социальные. Каждая из них отражает определенные признаки, с опорой на которые, собственно, и осуществляется оценка.

Антропологические стереотипы связаны с внешним обликом человека, его имиджем. Социальные — с его статусом и родом деятельности. Эмоционально-эстетические стереотипы формируются под влиянием собственного опыта переживаний, выработанного чувства меры и красоты.

В формировании первого впечатления большую роль играет психологическая установка. Экспериментально установлено, что уверенные в себе люди чаще оценивают других как доброжелательных и расположенных к ним, неуверенные же — наоборот.

Важнейшую роль в формировании первого впечатления играют внешние данные. Здесь очень часто срабатывают антропометрические и эмоционально-эстетические стереотипы, опирающиеся на особого рода информативные показатели.

7. Вербальные средства профессионального общения.

Вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тыс. слов в час.

Итак, язык - это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения.

8. Невербальные средства профессионального общения

При невербальном общении средством передачи информации являются несловесные знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.).

К основным невербальным средствам общения относятся:

Кинестика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.



Жестика. Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов. О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. У разных народов выработались и вошли в естественные формы выражения чувств различные культурные нормы силы и частотности жестикуляции. Исследования М. Аргайла, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, французы - 20, итальянцы - 80, мексиканцы - 180.

Интенсивность жестикуляции может расти вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно затруднено.

Мимика. Мимика - это движения мышц лица, главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы. Основную информативную нагрузку в мимическом плане несут брови и губы.

Визуальный контакт, также является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего - означает не только заинтересованность, но и помогает сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Пантомимика - это походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.

Походка - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. В исследованиях психологов люди узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Выяснилось, что «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная, такой человек редко смотрит вверх или в том направлении, куда идет.



Поза — это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Одним из первых на роль позы человека как средстве в невербальном общении указал психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.

Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой. Перекрещенные на груди руки являются модифицированным вариантом преграды, которую человек выставляет между собой и своим собеседником. Закрытая поза воспринимается как поза недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником. Наиболее простым способом вывода из этой позы является предложение что-нибудь поддержать или посмотреть.

Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это - поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.

Такесика — роль прикосновений в процессе невербального общения. Здесь выделяются рукопожатия, поцелуи, поглаживания, отталкивания и т.п. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Проксемика - определяет зоны наиболее эффективного общения. Э.Холл выделяет четыре основные зоны общения:

- Интимная зона (15-45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение «чужого» в эту зону расценивается как угроза.
- Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный - зрительный контакт.
- Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения



переговоров, совещаний, проведения административных бесед. - Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д..

В общении также важно обращать внимание на голосовые характеристики, относящиеся к невербальному общению. Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр.

Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства и мысли.

Хотя природа и наградила людей уникальным голосом, окраску ему они придают сами. Те, кому свойственно резко менять высоту голоса, как правило, бодрее. Общительнее, увереннее, компетентнее и гораздо приятнее, чем люди, говорящие монотонно.

9. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).

Деловое общение – это способ обмена информацией между партнерами, существующими или потенциальными. Данный вид коммуникаций подчиняется определенным законам и правилам делового этикета.

Виды коммуникаций в деловом общении можно разделить на следующие группы.

Вербальные. В качестве таких коммуникаций используется человеческая речь, с помощью которой передается основная часть информации.

Невербальные коммуникации – это обмен информацией с помощью жестов и мимики. Они позволяют поддерживать психологический контакт между собеседниками. С помощью невербальных средств общения обмен информацией приобретает эмоциональную окраску. Такой вид коммуникаций в большинстве случаев не поддается контролю со стороны говорящего и реализуется на подсознательном уровне.

Основные виды делового общения подразделяются по способу передачи информации:

Устное общение, которое в свою очередь подразделяется на монологическое и диалогическое. Под первым понимается такой вид передачи информации, как рекламная речь, презентация, приветствие, доклад и т.д. Диалогическое общение представляет собой переговоры на совещании, конференции, другими словами обсуждение важного вопроса несколькими людьми.

Письменное общение, подразумевает под собой обмен информацией с помощью документов – официальных писем, приказов, распоряжений, договоров, отчетов, заявлений, инструкций, справок, служебных записок и т.д.



10. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.

Можно условно поделить людей на три большие группы: это люди, профессионально искажающие информацию, прирожденные лгуны – есть и такая категория людей; и все мы – остальная и большая часть людей, обманывающая друг друга время от времени по необходимости. Кого можно отнести к профессионалам? Это не только профессиональные мошенники, аферисты всех мастей, кидалы, цыганки-гадалки, но и такие уважаемые люди, как дипломаты, артисты (играя роль, они перевоплощаются в другого человека и, по сути, вводят других людей в заблуждение). Другое дело, что они играют по правилам. Мы так договорились. У политиков, дипломатов искажение информации это тоже хлеб насущный, правда, в разной степени. Но, я думаю, ни у кого не возникает сомнения, что в этих областях царит отнюдь не взаимная открытость. Далее особо хочу выделить патологических врунов. Их описал еще П.Б. Ганнушкин в своей работе "Клиника психопатий, их статика, динамика, систематика"(1) . Давайте обратимся к этой работе и разберемся кто же такие патологические лгуны. Патологические лгуны. Эти люди "врут, как дышат". У них существует потребность привлекать к себе внимание и ослеплять других людей блеском своей личности. Чаще всего это люди, обладающие определенными способностями. Теперь остались "любители". Их можно поделить на тех, кто верит в то, что говорит, т.е. заблуждается. Просто его правда не является истинной. В этом случае человек полностью конгруэнтен, телесные признаки лжи полностью отсутствуют. Здесь целесообразно поискать логические нестыковки, тщательно проверить суть информации. И вторая группа – человек не верит в то, что он говорит, т.е. он осознает, что сознательно лжет вам. Таковую ложь зачастую можно определить по телесным признакам, оговоркам, лицевым экспрессиям и т.п. Причины искажения людьми информации многообразны. Сообщение заведомо недостоверной информации, независимо от степени преднамеренности, можно обнаружить в любой сфере деятельности – бизнесе, экономике, политике, т.е. там, где часто возникает положение, при котором посредством искажения информации может быть достигнуто преимущество. Именно поэтому индивид или группа всегда стараются использовать эти механизмы достижения целей. Особенно часто неистинной информацией пользуются в ходе соперничества, враждебной конкуренции, столкновения противоположных интересов. Она часто применяется для достижения победы над противником, его дискредитации, намеренного введения в заблуждение и достижения различных других целей. Другой аспект возможного искажения информации – разное толкование одних и тех же слов в зависимости от интонации, знаков препинания, контекста или ассоциаций, возникающих у разных людей на одни и те же слова. Некоторые люди так умеют строить фразы, что, фактически обманывая своего собеседника, формально остаются правыми. Вспомним хотя бы ситуацию из детского мультфильма. В



зависимости от того, где будет поставлена запятая, смысл фразы полностью меняется: "Казнить нельзя помиловать".

11. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.

Одной из причин неэффективности делового общения является наличие коммуникативных барьеров.

Они возникают из-за:

- Психологических особенностей партнеров (различий в интеллекте, темпераменте, мышлении и т.п.).
- Социальных, политических, религиозных, национальных, образовательных различий.
- Различий в словарном запасе и лексиконе.
- Различного знания предмета обсуждения.

Можно выделить следующие коммуникативные барьеры: понятийный барьер, барьер восприятия, фонетический барьер.

Понятийный барьер возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Барьер восприятия. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

Фонетический барьер создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

Коммуникативные барьеры можно преодолеть, если обучиться приемам активного слушания.

12. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются идентификация, эмпатия и рефлексия.

Идентификация (от лат. - тождественность) отражает простой эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление ему себя. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место.

Эмпатия (от греч. - сопереживание) - это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания. Только в этом случае имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, эмоциональный отклик на его проблемы. Эмоциональная природа эмпатии



проявляется именно в том, что ситуация другого человека не столько "продумывается", сколько "прочувствуется" рефлексия

Рефлексия — попытка одного партнера детально представить и пережить то, как его воспринимает другой.

1. Процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний. Предполагает особое направление внимания на деятельность собственной души, а также достаточную зрелость субъекта. У детей ее почти нет, и у взрослого она не разовьется, если он не проявит склонности к размышлению над самим собой и не направит специального внимания на свои внутренние процессы.

2. Как механизм взаимопонимания — осмысление субъектом того, какими средствами и почему он произвело или иное впечатление на партнера по общению.

Понятие рефлексии возникло в философии и означало процесс размышления индивида о происходящем в его собственном сознании. Декарт отождествлял рефлексия со способностью индивида сосредоточиться на содержании своих мыслей, абстрагируясь от всего внешнего, телесного. Локк разделил ощущение и рефлексия, трактуя ее как особый источник знания — внутренний опыт, в отличие от внешнего, основанного на свидетельствах органов чувств.

Эта трактовка рефлексии стала главной аксиомой психологии интроспективной. В таких представлениях преломилась реальная способность человека к самоотчету об испытываемых им фактах сознания, само-анализу собственных состояний психических.

Рефлексия в психологии социальной выступает в форме осознания действующим субъектом — лицом или общностью — того, как они в действительности воспринимаются и оцениваются другими индивидами или общностями. Она — не просто знание или понимание субъектом самого себя, но и выяснение того, как другие знают и понимают «рефлектирующего», его личностные особенности, эмоциональные реакции и когнитивные представления. Когда содержанием последних выступает предмет деятельности совместной, развивается особая форма рефлексии — отношения предметно-рефлексивные.

13. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.

Позитивная критика всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем. Цель критикующего – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть щадящей!

Разрушительная критика по форме выражения монологична. Она не



предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого. Она не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики. У автора такой критики только одна позиция, одна точка зрения, он заранее присвоил себе право быть правым.

Конструктивная критика ставит своей целью не уничтожение оппонента, а совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика. Критический диалог – это не просто средство обнаружения недостатков, относительно которых нужно потом «принять меры», но и сам процесс устранения этих недостатков.

Как критиковать правильно?

1. Создать доброжелательную атмосферу в начале разговора.

2. Высказать критические замечания.

3. Осуществить «обратную связь», то есть определить реакцию на критику:

а) реакция адекватная (есть контакт глаз, доброжелательное лицо, кивки головой);

б) реакция интрапунитивная (вовнутрь) – обида (нет контакта глаз, плечи опущены, закрытые жесты, т. д.) – необходимо снять обиду с помощью психологических приемов. Например, сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, эта работа не займет много времени, затем использовать прием «авансированная похвала» – высказать уверенность в том, что критикуемый вполне справится с предлагаемыми изменениями;

в) реакция экстрапунитивная (вовне) – агрессия (суженные зрачки, сжатые зубы, стиснутые кулаки, одно плечо направлено вперед и т. д.) – целесообразно предложить критикуемому самому решить, принимать ли высказанные пожелания или отвергать.

4. Завершить критику, предложить возможную помощь, эмоционально поддержать: «уверен, вы с этим отлично справитесь».

14. Compliment. Functions. Rules of application.

Compliment – это словесный жанр, который выполняет задачу установления контакта и приятного психологического фона разговора. Он состоит в назывании важных личностных качеств человека, его умений или принятых решений, комплимент – это наша похвала реальных достоинств личности. Важно назвать именно ту черту, которая поразила или которую хочется высоко оценить.

Есть стереотип о том, что комплимент выступает как сугубо мужское средство ухаживания за дамами, однако это далеко не так

Compliment – это универсальный словесный приём, который не имеет гендерных предпочтений или установок. Нет у комплимента и ограничений в сфере использования. Как в личном, так и в деловом общении он уместен и плодотворен



при соблюдении четырёх основных правил:

искренность и фактологичность: только правдивое и искреннее восхищение, похвала будут звучать и восприниматься естественно и гармонично,

оригинальность и конкретность: есть некоторые общие слова, клише и шаблоны для комплиментов, однако их нужно преподносить небанально, тактично и называя реальные качества именно данного человека,

уместность: нужный тон, правильные слова, подходящий момент, верная ситуация могут придать комплименту деликатное обрамление, а неудачные могут превратить его в глупое и несвоевременное высказывание,

отсутствие дидактики и двусмысленности: важно конкретно сформулировать похвалу, не допуская двойственной трактовки и не продолжая её нравоучением.

Умение принимать комплимент – тоже часть успешной коммуникации. Для этого достаточно ответить кивком головы, открытой улыбкой или словами «Благодарю».

Ещё одна продуктивная установка – ни в коем случае не оправдываться за комплимент, если он получился или показался не совсем удачным.

Алгоритм построения комплимента может быть основан на трёх приёмах:

- прямое называние: *У вас офис в прекрасном месте! Меня восхищает (поражает) то, как удачно Вы выбрали расположение офиса в этом районе города.* В этом случае комплимент получается более прямолинейным и звучит недвусмысленно и откровенно.

- косвенный комплимент: *Только человек с отличным стратегическим мышлением мог выбрать место в столь перспективном районе города!* В данном варианте фраза строится не столь прямо, однако подобный приём может показаться визави слишком затейливым, витиеватым и подчёркнуто-аккуратным.

- сравнение с собой: *Замечательное место! Я бы не догадался построить свой офис здесь ещё каких-нибудь 5 лет назад.* Обычно выглядит как манипулятивный, прямолинейно возвышающий собеседника и принижающий себя, поэтому его использование неуместно в беседах между неравными партнерами.

15. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.

Восприятие, перцепция (от лат. perceptio) — чувственное познание предметов окружающего мира, субъективно представляющееся непосредственным.

Перцептивный аспект общения — это восприятие одним партнером другого. Оно зависит от личностных качеств воспринимающего, от его жизненного опыта, моральных установок, ситуаций и т.д.

Перцептивный аспект общения — это восприятие одним партнером другого. Оно зависит от личностных качеств воспринимающего, от его жизненного опыта, моральных установок, ситуаций и т.д.

Необходимо знать следующие особенности перцепции: идентификация,



стереотипизация, рефлексия, обратная связь, эмпатия.

Идентификация — это уподобление себя другому, когда представление о внутреннем состоянии партнера вырабатывается на основе попытки поставить себя на его место.

Стереотипизация — это восприятие партнера на основе некоего стереотипа, т.е. прежде всего как представителя определенной социальной группы.

Рефлексия — попытка одного партнера детально представить и пережить то, как его воспринимает другой.

Обратная связь — это осмысление ответных реакций партнера по общению.

Эмпатия — это эмоциональный отклик на поведение и высказывание партнера.

Применение метода подражания основывается на склонности людей к групповым психологическим состояниям. Образно это выразил Аристотель, говоря, что люди отличаются от других живых существ тем, что в высшей степени склонны к подражанию, и первые познания человек приобретает посредством подражания. На последнее хотелось бы обратить внимание. Подражание как сознательное или бессознательное имитирование чьих-то действий, манеры поведения и мышления, широко распространено в жизни, в том числе и в деловой практике.

Более сложным является метод внушения. Это приведение путем слова или каким-то другим способом в определенное психологическое состояние (настроение, впечатление, действия) другого лица при отвлечении его волевого внимания и сосредоточения.

+Отличие внушения от подражания состоит в том, что при подражании достижение цели обеспечивается наглядной выразительностью источника информации или повышенной привлекательностью исходящей от него информации. Здесь эффект образа — основа восприятия информации. А при внушении достижение цели определяется непосредственным эмоциональным воздействием, главный заряд которого несет слово.

В коммуникационном общении убеждение, внушение и подражание применяются как взаимосвязанная система методов. Руководитель призван умело их использовать во время проведения рабочих собраний, различных публичных встреч, совещаний.

16. Манипуляции в общении, их основные типы.

Типы манипуляторов, газлайтинг, методы выявления манипуляторов, диагностика, способы преодоления манипуляций в деловой коммуникации

17. Элементы эффективной презентации.

Этапы создания и проведения презентации: Изучите аудиторию, перед которой собираетесь выступать; Не говорите о продукте; Будьте конкретны;



Подготовьтесь к презентации; Придерживайтесь структуры презентации; Не будьте занудны; Расскажите о недостатках продукта.

Предварительная подготовка, разработка концепции и структуры, текстовая и графическая оптимизация слайдов, ораторское искусство, усиливающие техники.

18. Письменная деловая коммуникация и ее особенности

Основная задача составителя документа - предельно точно отразить сведения, имеющие (приобретающие) правовую силу. Нейтральный тон изложения является нормой делового этикета. Личный, субъективный момент должен быть сведен к минимуму. Разумеется, это не означает, что стиль изложения в официальном документе должен быть абсолютно нейтральным. Так не бывает. В документе может быть выражена просьба или благодарность, предъявлено требование (нередко в категоричной форме) и т. д. Однако в любом случае в первую очередь должны использоваться средства логической, а не эмоционально-экспрессивной оценки фактов и ситуации в целом.

Работа с документом - это, прежде всего, работа с текстом. Текст должен содержать достоверную и аргументированную информацию и не должен противоречить ранее изданным документам по этому вопросу.

Характерные особенности деловых бумаг:

- точность, не допускающая возможности иных толкований;
- детализация;
- стереотипность, стандартность;
- долженствующе-предписывающий характер изложения. Ограничение типов языковых единиц, используемых в деловых текстах, и общая регламентация формы документов определяют другую важнейшую особенность деловой речи - высокую частотность отдельных языковых форм в определенных фрагментах текстов документов. Простейший пример - абсолютное преобладание форм им. падежа в документах, текстах, построенных по принципу анкет или таблиц.

Основные стилистические особенности деловой документации:

- как правило, не допускается использование неологизмов (даже образованных по традиционным моделям), если они не имеют терминологического смысла и могут быть заменены общелитературными словами. Если же они употребляются, то нуждаются в пояснении в тексте (обычно в скобках);
- при использовании терминов (а в деловом языке они распространены очень широко) не допускается их искажение или замена профессионализмами, жаргонизмами и т. п.;
- фразеологическая устойчивость, наполнение готовыми языковыми формулами, что ограничивает возможности лексической сочетаемости слов, например: служебное письмо составляется (не пишется) и направляется (не посылается), выговор



- объявляется, порицание выносится, оклад устанавливается и т. д.;
- преимущественное использование простых предложений (как правило, повествовательных, личных, распространенных, полных). Из односоставных активно употребляются номинативные, безличные, а в некоторых видах документов (приказах, служебных письмах) - определенно-личные: В целях... необходимо выделить... ; В случае... следует сократить... ; Приказываю... ; Обращаем Ваше внимание... ;
 - из сложных предложений более распространены сложноподчиненные с придаточными изъяснительными, определительными, условными, причины и цели, а также конструкции типа «выполнили договорные условия, что позволяет... »;
 - широкое употребление конструкций с отыменными предлогами (В порядке надзора... ; В связи с отказом...) позволяет избегать частого употребления сложноподчиненных предложений с придаточными причины, цели, условными;
 - использование причастных оборотов и обособленных дополнений с мотивирующими отыменными предлогами; деепричастные обороты обычно представляют собой устойчивые конструкции (исходя из...; принимая во внимание...;учитывая, что...);
 - частое использование страдательных конструкций (предоставляется возможность...; комиссией было обнаружено...) и безличных форм, хотя, как правило, в целом документ составляется от 3-го лица;
 - использование нетипичных для других языковых стилей словообразований, например форм множественного числа у отвлеченных существительных: число продаж (в значении «число актов продажи»); мирные инициативы нашей страны; различные применения прибора и т. п.;
 - использование во многих случаях предложений с большим количеством слов, что обусловлено распространенностью конструкций.



4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачёт проводится в виде собеседования. Студент должен ответить на задаваемые преподавателем вопросы по пройденным при изучении дисциплины темам.

Примерные вопросы для собеседования (зачета):

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
4. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
5. Слушание. Виды и специфика.
6. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
7. Вербальные средства профессионального общения.
8. Невербальные средства профессионального общения.
9. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
10. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
11. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
12. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
13. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
14. Compliment. Функции. Правила применения.
15. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
16. Манипуляции в общении, их основные типы.
17. Элементы эффективной презентации.
18. Письменная деловая коммуникация и ее особенности

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

При собеседовании выделяются критерии, по которым оцениваются знания обучающихся.

Зачтено	Зачтено	Зачтено	Не зачтено
<i>Высокий уровень освоения проверяемых компетенций</i>	<i>Средний уровень освоения проверяемых компетенций</i>	<i>Базовый уровень освоения проверяемых компетенций</i>	<i>Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций</i>
Продемонстрирован высокий уровень	Продемонстрирован хороший (выше)	Продемонстрирован средний уровень	Продемонстрирован низкий уровень владения



владения терминологией по курсу. Полностью освещены теоретические вопросы: названы и раскрыты основные понятия; проанализированы существующие в данной науке подходы к рассматриваемой проблеме; приведены и проанализированы основные классификации рассматриваемого материала; подтверждены основные теоретические положения практическим материалом.	среднего) уровень владения терминологией по курсу. Дан ответ на теоретические вопросы, но недостаточно полно; не раскрыто одно из основных понятий; проанализированы не все существующие в данной науке подходы к рассматриваемой проблеме; приведена и проанализирована большая часть классификаций рассматриваемого материала; подтверждена большая часть теоретических положений практическим материалом.	владения терминологией по курсу. Дан ответ на теоретические вопросы, но недостаточно полно; раскрыты лишь некоторые из основных понятий; проанализированы некоторые подходы к рассматриваемой проблеме; приведена одна классификация рассматриваемого материала; подтверждена лишь часть теоретических положений практическим материалом (общий процент качества ответа – примерно 60%).	терминологией по курсу. Не дан ответ на теоретические вопросы; не проанализированы подходы к данной проблеме (общий процент качества ответа – 50%).
---	--	--	---

Зачтено – студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала; умеет связывать теорию с практикой, теоретические выводы подтверждает примерами, фактами, данными научных исследований; осуществляет межпредметные связи, предложения. Делает выводы логично, четко. Ясно и кратко излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу. Ответ носит самостоятельный характер, но содержание ответа имеет отдельные неточности (несущественные ошибки) в изложении теоретического и практического материала, отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой; допущенные ошибки исправляются студентом после дополнительных вопросов экзаменатора.

Допустимо, что студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности и существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений, не привлекает для аргументации ответа основные положения исследовательских, концептуальных и нормативных документов, не умеет обосновать свои суждения; наблюдается нарушение логики изложения. Ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально-личностной позиции.

Не зачтено – студент имеет разрозненные, бессистемные знания: не умеет выделять главное и второстепенное; допускает ошибки в определении понятий, формулировке теоретических положений, искажает их смысл; не ориентируется в нормативно-концептуальных,



программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с практикой; не умеет применять знания для обоснования и объяснения фактов, не устанавливает межпредметные связи.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты только промежуточной аттестации, ответы студентов на собеседовании.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий, средний и базовый уровни сформированности компетенций соответствуют оценке зачтено:
 - предполагает формирование компетенций на высоком уровне;
 - знание теоретических разделов изучаемой дисциплины на уровне не ниже оценки удовлетворительно;
 - студент умеет применять на практике знания, полученные в рамках изучения дисциплины
 - формируются навыки использования теоретических и практических разделов дисциплины для решения задач профессиональной деятельности;
2. Низкий уровень соответствует оценке незачтено.