

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Читинский институт (филиал)

ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра финансы и управление

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры финансов и управления
24 ноября 2025 г. протокол № 3

Заведующий кафедрой
С.Л. Курьянова



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ФТД.У.1 Адаптивный курс: Коммуникативный практикум**

Направление подготовки: 40.04.01 Юриспруденция
Направленность (профиль): Государственное и административное право
Квалификация: магистр

Чита, 2025 г.

**Структура
фонда оценочных средств
по дисциплине «Адаптивный курс: Коммуникативный практикум»**

№ п/п	Этапы формирования компетенций	Перечень формируемых компетенций	ЗУНы (З.1, У1, Н1...)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описания шкал оценивания
1	Социально- психологические характеристики общения	УК-4	З. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной	Выполнение упражнений к вопросам темы	1. участия в общей дискуссии- 2балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)

			формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		
2	Речь в социальном взаимодействии	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение рекомендаций и упражнений по вопросам темы	1. участия в общей дискуссии- 2балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
3	Публичная речь: особенности подготовки и развитие её навыков	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Обучающий тренинг по теме 3	1. участия в общей дискуссии- 2балла 2. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла 3. способность отстаивать

			У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		собственную точку зрения 2 балла 4. уметь действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения 2 балла 5. уметь взаимодействовать с другими участниками группы 2 балла. (10)
4	Психология конфликта	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной	Выполнение упражнений с элементами дискуссии. по теме 4	1. участия в общей дискуссии- 2балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)

			формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		
5	Саморегуляция в коммуникации: понятие, функции, методы и приёмы	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение упражнения с отработкой приёмов и техник, развивающих коммуникативную компетентность.	1. Полнота отражения изучаемого материала 2 балла, 2. Наличие необходимых материалов по дисциплине 2 балла, 3. Содержание свидетельствует о том, что было приложено много усилий, об очевидном прогрессе студента в плане развития предметных компетенций 2 балла, 4. Проанализированные материалы и задания качественно и детально проработаны и при необходимости проиллюстрированы примерами 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла (10)
6	Основные коммуникативные барьеры: виды, причины	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной	Социально- психологический тренинг по теме 6	1. участия в общей дискуссии- 2балла 2.

	возникновения и пути преодоления.		формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и групповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		способность ориентироваться в представленном материале - 2 балла 3. способность отстаивать собственную точку зрения - 2 балла 4. уметь действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения - 2 балла 5. проведен анализ и предложено верное решение ситуации - 5 баллов. 5. уметь взаимодействовать с другими участниками группы 2 балла. (15)
7	Манипулятивное общение, как форма межличностного воздействия.	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Практическое занятие с выполнением упражнений на технику психологической самообороны с использованием тренажера	1. участия в общей дискуссии- 2балла, 2. подкрепление материалов фактическими данными 2балла, 3. способность делать выводы 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале 2

					балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
8	Деловая коммуникация: законы, приёмы и правила общения.	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Выполнение диагностических методик по теме 8	1. Полнота отражения изучаемого материала 2 балла, 2. Наличие необходимых материалов по дисциплине 2 балла, 3. Содержание свидетельствует о том, что было приложено много усилий, об очевидном прогрессе студента в плане развития предметных компетенций 2 балла, 4. Проанализированные материалы и задания качественно и детально проработаны и при необходимости проиллюстрированы примерами 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения 2 балла, (10)
9	Эффективное	УК-4	3. Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной	Практическое занятие проводится в форме решения ситуаций, выполнения тренинговых упражнений по теме 9	1. участия в общей дискуссии- 2 балла, 2. подкрепление

	групповое взаимодействие: специфика, модерация и метапланирование		формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке У. Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации Н. Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке		материалов фактическими данными - 2 балла, 3. способность делать выводы - 2 балла, 4. способность ориентироваться в представленном материале - 2 балла, 5. способность отстаивать собственную точку зрения - 2 балла, 6. проведён верный анализ и предложено решение ситуации - 5 баллов. (15)
10	Итого по текущей аттестации	УК-4			100
11	Промежуточная аттестация	УК-4			100

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кафедра финансы и управление
Перечень вопросов для обсуждения в рамках практических занятий

Практическое занятие №1

1. Социально-психологические характеристики общения.
2. Общение: определение, виды, функции, структура.
3. Межличностная коммуникация.
4. Сущность коммуникации в разных социальных сферах.
5. Основные функции и виды коммуникации.
6. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.

Практическое занятие №2

1. Речь в социальном взаимодействии.
2. Фактическая и информативная речь.
3. Конативная и эмотивная функции речи.
4. Социальная речь.
5. Стратегия и тактика речевого поведения. Говорение, слушание, письмо.

Практическое занятие №3

1. Публичная речь: особенности подготовки и развитие её навыков.
2. Публичная речь: понятие, признаки, виды.
3. Навыки, необходимые для публичного выступления. Требования для текста. построение публичной речи.
4. Технология публичного выступления. Общие приёмы и требования.
5. 12 шагов в технике публичного выступления. методы красноречия.
6. Ошибки публичной речи начинающих ораторов.

Практическое занятие №4

1. Психология конфликта. Основные понятия психологии конфликта: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент, основные причины возникновения конфликта.
2. Структура конфликта. Возникновение конфликта и оценка ситуации как конфликтной.
3. Динамика конфликта. Факторы, усиливающие и искажающие восприятие конфликтной ситуации.
4. Формулы конфликтов.
5. Коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.

Подготовка презентации

Подготовка доклада и презентации по теме и её последующая защита.

Требования и критерии оценивания:

Материал должен быть представлен в виде основных определений, положений, тезисов, схем, таблиц, рисунков, фотографий.

Слайд №1 должен содержать следующую информацию:

- Название вуза, где выполнена работа.
- Название темы.
- Фамилия автора презентации, номер группы.
- Слайд 2 – план презентации.

Основные требования:

1. Последовательное соблюдение плана.
2. Обязательное использование визуального материала (графики, иллюстрации, схемы обязательны, гиперссылки).
3. Осмысленное изложение.
4. Наличие аргументов и выводов по теме в целом,
5. Оптимальное сочетание полноты и краткости изложения. На одном слайде не должно быть много текстовой (не переработанной, не осмысленной информации). Ни одного лишнего слова (ориентировочно до 20 слов уже способны передать смысл). Или - максимальное количество текстовой информации на одном слайде не более (в среднем) – 5-7 строк текста.
6. Гармоничное цветовое решение.
7. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 1 – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 – 3 строк к каждому).
8. Наличие списка дополнительно использованной литературы (если она была).
9. Предпоследний слайд (2-3), используемый в докладе, должен содержать выводы (заключение) по проделанной работе.
10. Последний слайд должен содержать список использованной литературы.

Критерии оценивания презентации

Оценка	0-4 баллов (неудовлетворительно)	5-7 баллов (удовлетворительно)	7-8 баллов (хорошо)	9-10 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытые проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы Обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (PowerPoint и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Эссе «Коммуникация в современном мире»

Требования к подготовке и оформлению эссе

Эссе от французского "essai", англ. "essay", "assay" - попытка, проба, очерк; от латинского "exagium" - взвешивание. Это прозаическое сочинение - рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и обучающимся, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Эссе - это авторское произведение (связный текст), отражающий позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме).

Цель эссе - высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность позиции, выбранной автором данного текста.

Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе.

1. Титульный лист

2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически; На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу.

4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой

очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Качество любого эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких как:

1. исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);

2. качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);

3. аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами). Процесс написания эссе можно разбить на несколько стадий: обдумывание — планирование — написание — проверка — правка. Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям: знание и понимание теоретического материала, анализ и оценка информации, построение суждений, оформление работы

Объем эссе— от 2 до 4 страниц рукописного текста.

Вверху справа указывается фамилия, имя, отчество автора эссе.

Далее - название эссе.

Затем располагается текст.

Критерии оценивания эссе

№	Критерии оценивания эссе	Баллы
1	Раскрытие смысла высказывания	
	Смысл высказывания раскрыт или содержание ответа даёт представление о его понимании	2
	Смысл высказывания не раскрыт, содержание ответа не даёт представления о его понимании	0
2	Характер и уровень теоретической аргументации	
	<i>Наличие ошибочных с точки зрения научного общественнознания положений ведёт к снижению оценки по этому критерию на 1 балл</i>	
	Избранная тема раскрывается с опорой на соответствующие понятия, теоретические положения и выводы	3
	Приводятся отдельные относящиеся к теме, но не связанные между собой и другими компонентами аргументации понятия или положения	2
	Аргументация на теоретическом уровне отсутствует (смысл ключевых понятий не объяснён; теоретические положения, выводы отсутствуют) или используются понятия, положения и выводы, не связанные непосредственно с раскрываемой темой	0
3	Качество фактической аргументации	
	Факты и примеры почерпнуты из различных источников: использу-	2

ются сообщения СМИ, материалы учебных предметов (истории, литературы, географии и др.), факты личного социального опыта и собственные наблюдения (приведено не менее двух примеров из разных источников)	
Фактическая аргументация дана с опорой только на личный социальный опыт и житейские представления или приведен(-ы) пример(-ы) из источника одного типа	1
Фактическая информация отсутствует или приведённые факты не соответствуют обосновываемому тезису	0
Максимальный балл	10

Учебное исследование

Требования к содержанию и критерии оценивания результатов учебного исследования

Проблемность – учебное исследование должно быть посвящено исследованию отдельных аспектов выбранной темы; решению некоторой задачи / проблемы в рамках выбранной темы, выявлять существо проблемы, давать направления, способы ее решения.

Актуальность – проблематика учебного исследования должна представлять интерес для научного сообщества в контексте выявления проблематики по исследуемому вопросу, пробелов, коллизий в законодательстве, совершенствования законодательства.

Научность – в работе должны рассматриваться научные аспекты решаемой задачи, даже если сама по себе задача имеет прикладное значение.

Новизна – представленные в статье результаты должны обладать научной новизной.

Обоснованность – представленные результаты должны быть обоснованы с помощью того или иного научного инструментария, с тем, чтобы можно было считать их достаточно достоверными.

Завершенность и структурированность – исследование должно носить законченный характер, т. е. оно должно начинаться постановкой задачи, а завершаться – достоверным решением этой задачи - выводом.

Результаты исследования должны быть четко структурированы, т. е. должны содержать общепринятые в научных публикациях разделы (подразделы), посвященные: актуальности темы исследования, анализу состояния исследуемого вопроса, постановке решаемой задачи, полученным результатам и их обсуждению, примерам, выводам (заключению).

№ п/п	Критерии оценки (каждый параметр оценивается по 5-ти бальной шкале)
1	Значимость, актуальность выдвинутой проблемы.
2	Научность. Необходимая глубина проникновения в проект, использование знаний из смежных отраслей.
3	Завершенность и структурированность
4	Презентация результатов исследования

Требования к подготовке и оформлению реферата

Реферат это одна из форм аттестации. Реферат – это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Реферат (от лат. *refereo* — сообщаю) принято считать простейшим из всех видов научных работ. Написание рефератов по психологии — важный этап в профессиональной подготовке студентов, так как способствует повышению качества усвоения программного материала, углубленному пониманию наиболее сложных вопросов курса и овладению структурой описания психологического исследования. Реферат — сжатое, краткое изложение основного содержания первичных текстов оригинала (статей, книг, монографий, брошюр) по проблеме, полученной в результате смысловой обработки

Автор реферата должен продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№произведения по списку, стр.].
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.
6. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.
7. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц.

Требования к оформлению реферата

- Реферат должен быть выполнен с использованием компьютера и принтера. Напечатан на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала, шрифт Times New Roman, 14 пт.

- Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см.

- Выравнивание текста по ширине.

- Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание.

- Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

- Подчеркивать заголовки не допускается.

- Название каждой главы и параграфа в тексте работы можно писать более крупным шрифтом, жирным шрифтом, чем весь остальной текст. Каждая глава начинается с новой страницы, параграфы (подразделы) располагаются друг за другом.

- В тексте реферат рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац.

- Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами.

- Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер «3».

- Номер страницы на титульном листе не проставляется!

- Номера страниц проставляются в центре нижней части листа без точки. Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов.

- Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Структура реферата

1. Титульный лист

2. Оглавление

3. Введение

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата, которая может рассматриваться в связи с невыясненностью вопроса в науке, с его объективной сложностью для изучения, а также в связи с многочисленными теориями и спорами, которые вокруг нее возникают. В

этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять практическое значение. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо из практических соображений.

4. Основная часть

Основная часть реферата содержит материал, который отобран студентом для рассмотрения проблемы. Средний объем основной части реферата - 14 страниц. Студенту при написании необходимо обратить внимание на обоснованное распределение материала на параграфы, умение формулировать их название, соблюдение логики изложения.

Основная часть реферата, кроме содержания, выбранного из разных литературных источников, также должна включать в себя собственное мнение учащегося и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты.

5. Заключение

Заключение – часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам. Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из основной части. Объем заключения - 1-2 страницы.

6. Список изученной литературы

Источники должны быть перечислены в алфавитной последовательности (по первым буквам фамилий авторов или по названиям сборников). Необходимо указать место издания, название издательства, год издания.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Максимально 2 балл	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Максимально 4 балла	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;

Критерии	Показатели
Максимально 2 балл	- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Максимально 1 балл	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Максимально 1 балл	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Варианты заданий для практических занятий

1. Развитие навыка активного слушания

Цель: тренировка умения слушать, понимать и давать понять, что вы слушаете.

Работа в парах: разделитесь на пары. Один участник – “говорящий”, другой – “слушающий”.

Тема: Говорящий выбирает любую тему, которая ему близка и интересна (хобби, недавнее событие, мечта, проблема).

Задача говорящего: рассказать о выбранной теме в течение 3-5 минут.

Задача слушающего:

Внимательно слушать, не перебивая.

Демонстрировать вовлеченность (кивки, зрительный контакт).

Использовать парафраз (повторить услышанное своими словами, например: “То есть, если я правильно понял, ты хочешь сказать, что...”)

Использовать уточняющие вопросы (например: “Правильно ли я понимаю, что...”, “Что ты имеешь в виду, когда говоришь о...?”)

Использовать открытые вопросы (начинающиеся с “Как?”, “Что?”, “Почему?”, “Расскажи больше о...”)

В конце беседы, слушающий должен суммировать основную мысль говорящего.

Обсуждение: после завершения, участники обсуждают, насколько хорошо слушающий справился с задачей, что помогло, а что было сложно. Затем участники меняются ролями.

2. Развитие навыка предоставления обратной связи (конструктивной)

Цель: научиться давать обратную связь, которая помогает человеку понять, что нужно изменить, не вызывая при этом обиды или сопротивления.

Работа в группах по 3-4 человека: Один – “дающий обратную связь”, другой – “получающий обратную связь”, остальные – “наблюдатели”.

Сценарий: “Получающий обратную связь” (это может быть один из участников, или заранее подготовленный сценарий, например, “сотрудник опоздал на три встречи на этой неделе”, “коллега прерывает других во время совещаний”).

Задача дающего обратную связь: Используя модель “SBI” (Situation, Behavior, Impact) или “Я-сообщения”, предоставить обратную связь.

SBI:

S (Situation): Опишите конкретную ситуацию (когда и где произошло).

B (Behavior): Опишите конкретное наблюдаемое поведение (что именно было сделано или сказано).

I (Impact): Опишите, какое влияние это поведение оказало (на вас, на команду, на проект).

“Я-сообщения”: “Когда ты [поведение], я чувствую [эмоция], потому что [причина/влияние]”.

Задача получающего обратную связь: внимательно выслушать, задать уточняющие вопросы, выразить свое видение ситуации (при желании).

Задача наблюдателей: отметить, насколько обратная связь была конструктивной, конкретной, уважительной, и как на нее реагировал получающий.

Обсуждение: Группа обсуждает эффективность предоставленной обратной связи. Затем участники меняются ролями.

3. Тренировка ассертивного поведения

Цель: научиться отстаивать свои права, высказывать свое мнение и потребности, не нарушая при этом прав и потребностей других.

Работа в парах: Подготовьте карточки с различными ситуациями, где требуется ассертивное поведение (например: “Вас просят сделать работу, на которую у вас нет времени”, “Коллега постоянно занимает ваше рабочее место”, “Вас необоснованно критикуют”, “Вы хотите отказаться от предложения, которое вам неинтересно”).

Ролевая игра: Один участник – “ассертивный”, другой – “источник проблемы” (играет свою роль по ситуации).

Задача “ассертивного”:

Спокойно и четко выразить свою позицию.

Использовать “Я-сообщения”.

Устанавливать границы.

Предлагать конструктивные варианты решения (при необходимости).

Сохранять спокойствие и уверенность.

Задача “источника проблемы”: проявлять типичное для ситуации поведение (настаивать, убеждать, давить), но не переходить на оскорбления.

Обсуждение: Пара анализирует, насколько успешно удалось применить ассертивные техники. Что было сложно? Как можно было действовать иначе?

4. Развитие навыка постановки вопросов

Цель: научиться задавать эффективные вопросы для получения нужной информации, прояснения ситуации и стимулирования диалога.

Работа в малых группах (3-5 человек):

Задание: Каждая группа получает “задачу” – например, “Вы – журналист, которому нужно узнать подробности о новом стартапе”, “Вы – менеджер, которому нужно выяснить у сотрудника, почему он не справляется с задачей”, “Вы – детектив, который допрашивает свидетеля”.

Генерация вопросов: Группа brainstorm как можно больше вопросов, которые помогут выполнить поставленную задачу.

Классификация вопросов: затем группы классифицируют свои вопросы по типам:

Открытые: для получения развернутых ответов (Что? Как? Почему? Расскажи подробнее...).

Закрытые: для получения конкретного ответа “да/нет” или факта (Вы сделали это? Это произошло вчера?).

Уточняющие: для прояснения деталей (Правильно ли я понял, что...? Что ты имел в виду под...?)

Наводящие: (Использовать осторожно, могут вызвать сопротивление).

Гипотетические: (Что бы ты сделал, если бы...?)

Презентация: Группы презентуют свои списки вопросов и объясняют, для чего они были заданы.

5. Работа с возражениями

Цель: научиться эффективно отвечать на возражения, не вступая в конфликт и не теряя своей позиции.

Работа в парах:

Сценарий: Один участник (“продавец” или “представитель идеи”) предлагает что-то другому участнику (“покупателю” или “критику”).

Подготовьте карточки с типичными возражениями (например: “Это слишком дорого”, “Мне это не нужно”, “У меня нет времени”, “Я подумаю”, “Я уже видел похожее решение”).

Ролевая игра: “Продавец” предлагает свой товар/идею. “Покупатель” высказывает возражение (берет карточку). “Продавец” должен отработать возражение, используя следующие техники:

Присоединение: “Я понимаю, почему вы так думаете...”

Отражение/Прояснение: “То есть, вас беспокоит цена?”

Аргументация: Приведение контраргументов, выгод.

Предложение альтернативы.

Обсуждение: Участники обсуждают, насколько успешной была отработка возражения. Какие техники были наиболее эффективны?

6. Тренировка эмпатии

Цель: научиться понимать и разделять эмоции другого человека, демонстрируя понимание.

Работа в группах:

Просмотр коротких видеофрагментов: это могут быть сцены из фильмов, интервью, или специально подготовленные ролики, где люди выражают сильные эмоции (грусть, радость, злость, страх).

Задание: после просмотра каждого фрагмента, участники должны:

Описать, какие эмоции они видят у персонажа.

Привести пример фраз, которыми они могли бы выразить свое понимание и сопереживание (например: “Я вижу, что ты очень расстроен”, “Понимаю, как тебе тяжело”, “Это должно быть очень приятно!”).

Обсудить, насколько точным было их понимание эмоций, и как их реакция могла бы помочь человеку в этой ситуации.

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 1.2.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ оценивается в 2 балл. 0-24 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный ответ, показывающие дезориентацию студента в материале курса - Неудовлетворительно; 25-29 баллов – частичный ответ на вопрос, показывающий отсутствие системного видения материала. - Удовлетворительно; 30-34 балла – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарное знание вопроса. - Хорошо; 35-40 баллов – полный ответ по всем вопросам билета, демонстрирующий знания терминологии дисциплины. – отлично.

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знание: Знать основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

1. Вербальные и невербальные средства общения. Функции общения.
2. Виды коммуникативных барьеров.
3. Виды речи.
4. Конативная и эмотивная функции речи.
5. Модерация в деловой сфере

6. Позиции сторон в общении.
7. Признаки обмана.
8. Социально ориентированное общение: стратегия и тактика речевого общения.
9. Стратегии поведения в конфликте.
10. Фактическая и информативная речь.
11. Этапы подготовки к публичному выступлению.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: 0 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный ответ, показывающий несформированность умений; 5 -10 баллов – частичный ответ на вопрос, показывающий отсутствие системного видения материала; 11-20 баллов – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарные умения; 20-30 баллов – полный ответ по всем вопросам, демонстрирующий сформированные умения..

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Умение: Способен осуществлять деловую коммуникацию в межличностной, профессиональной и внутригрупповой форме на государственном языке Российской Федерации

Задача № 1. Решить задачу кейса, ответить на вопросы

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: 0 баллов – отсутствие ответов на вопрос, или неправильный анализ представленных материалов, показывающий несформированность навыков; 5 -10 баллов – частичный ответ на вопрос, частичный анализ материала; 11-20 баллов – неполный ответ на вопрос, неточность данных, фрагментарные навыки; 20-30 баллов – полный ответ по всем вопросам, демонстрирующий сформированные навыки.

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Навык: Владеть навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

Задание № 1. Проанализировать ситуацию, ответить на вопросы

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего
образования Российской Федерации
Читинский институт (филиал)
Федерального государственного бюджет-
ного образовательного учреждения высшего
образования
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ЧИ ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 40.04.01 Юриспруденция
Профиль - Государственное и административ-
ное право
Кафедра финансы и управление
Дисциплина - Адаптивный курс: Коммуника-
тивный практикум

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Решить задачу кейса, ответить на вопросы (30 баллов).
3. Проанализировать ситуацию, ответить на вопросы (30 баллов).

Составитель _____ О.Б. Большакова

Заведующий кафедрой _____ С.Л. Курьянова

Тестовые задания

Выберите один правильный вариант

1. Социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуемый главным образом при помощи вербальных средств коммуникации

а) общение

б) коммуникация

в) речевая деятельность

г) социокультурная коммуникация

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

2. Социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.)

- а) общение
- б) коммуникация
- в) речевая деятельность
- г) социокультурная коммуникация

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

3. Инициатор коммуникативного процесса

- а) источник (отправитель) сообщения
- б) получатель информации
- в) информация
- г) ситуация общения

Выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенного множества

Выберите несколько правильных вариантов

4. Важные характеристики отправителя (источника) информации

- а) статус
- б) неуверенность
- в) надёжность
- г) неизвестность
- д) квалификация
- е) молчание
- ё) отсутствие опыта
- ж) яркое представление

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

5. Доведение замысла (идеи) отправителя до получателя

- а) кодирование

- б) декодирование
- в) информация
- г) отправитель (источник)

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

6. Процесс выявления первоначального замысла, исходной идеи отправителя, понимания

смысла его сообщения

- а) кодирование
- б) декодирование
- в) информация
- г) отправитель (источник)

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

7. Эффективная коммуникация учитывает

- а) индивидуальные особенности
- б) особенности общества
- в) время
- г) место

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

8. Осмысленная и соответствующим образом закодированная (с помощью языка или других

знаковых систем) информация

- а) код информации
- б) источник информации
- в) сообщение
- г) получатель информации

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

9. Средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю

- а) отправитель информации
- б) код
- в) канал
- г) получатель информации

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

10. Способы кодирования сообщения (слова, буквы, картинки, звуковые сигналы, жесты) и

технические средства кодирования (печатный станок, пишущая машинка, телефонный

аппарат, радиопередающие и принимающие устройства, персональный компьютер и т.п.)

- а) код
- б) средства коммуникации
- в) декодирование
- г) источник информации

Задание на заполнение пропущенного ключевого слова

Вставьте пропущенное слово

11. Каналы, возникающие в сфере взаимодействия человека с другими людьми или с внешним миром, при участии разных органов чувств (визуальные, аудиальные и др.) _____ естественные

Выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенного множества

Выберите несколько правильных вариантов

12. Характеристики получателя

- а) некомпетентность
- б) жизненный опыт
- в) непринадлежность к какой-либо группе

- г) компетентность
- д) отсутствие ценностных ориентаций
- е) отсутствие жизненного опыта
- ё) принадлежность к той или иной группе
- ж) ценностные ориентации

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

13. Результат коммуникации

- а) усиление тех стереотипов сознания и поведения, которые сформировались ранее
- б) изменение своих взглядов и установок
- в) ослабление тех стереотипов сознания и поведения, которые сформировались ранее
- г) неизменность своей позиции

Выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенного множества

Выберите несколько правильных вариантов

14. Массовая аудитория

- а) некоторая часть потребителей информации, распространяемой по каналам СМИ
- б) все потребители информации, распространяемой по каналам СМИ
- в) небольшая группа людей
- г) случайные объединения людей, не имеющих общих профессиональных, возрастных, политических, экономических, культурных и иных признаков и интересов (толпа зевак, собравшихся послушать уличного оратора, музыканта)
- д) объединения людей, имеющих общие интересы
- е) инертная неорганизованная масса, пассивно поглощающая все, что предлагают СМИ
- ё) общественная сила, способная активно влиять на “массмедиа”, требовать от них

удовлетворения своих собственных (возрастных, профессиональных, культурных,

этнических и пр.) желаний и интересов

ж) пассивная группа людей

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

15. Специализированная аудитория

а) все потребители информации, распространяемой по каналам СМИ

б) случайные объединения людей, не имеющих общих профессиональных, возрастных,

политических, экономических, культурных и иных признаков и интересов (толпа зевак,

собравшихся послушать уличного оратора, музыканта)

в) инертная неорганизованная масса, пассивно поглощающая все, что предлагают СМИ

г) множество индивидов, объединенных общими интересами, целями, системами ценностей, стилем жизни, взаимными симпатиями, а также общими социальными, профессиональными, культурными, демографическими и иными признаками

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

16. Ответная реакция получателя на сообщение источника

а) кодирование

б) декодирование

в) источник информации

г) обратная связь

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

17. Условие результативной коммуникации

а) устойчивая обратная связь

б) неустойчивая обратная связь

в) отсутствие обратной связи

г) нет правильного ответа

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

18. Вид коммуникации по форме передачи информации

а) лекция

б) невербальная

в) прямая

г) монолог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

19. Вид коммуникации по форме передачи информации

а) лекция

б) невербальная

в) прямая

г) диалог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

20. Вид коммуникации по форме передачи информации

а) лекция

б) невербальная

в) прямая

г) полилог

Выбор нескольких верных вариантов ответа из предложенного множества

Выберите несколько правильных вариантов

21. Вид коммуникации по количеству коммуникантов

а) межличностная

б) диалог

в) монолог

- г) интраперсональная
- д) полилог
- е) групповая
- ё) вербальная
- ж) массовая

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

22. Разговор с самим собой

- а) диалог
- б) интраперсональная
- в) монолог
- г) полилог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

23. Вид коммуникации по средству

- а) монолог
- б) диалог
- в) вербальная
- г) полилог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

24. Вид коммуникации по средству

- а) невербальная
- б) монолог
- в) диалог
- г) полилог

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

25. По степени готовности к общению невербальные средства коммуникации

- а) включающие
- б) открытые
- в) исключаяющие
- г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

26. Коммуникативные проявления свидетельствуют о том, что собеседник стремится

говорить откровенно

- а) включающие
- б) исключаяющие
- в) открытые
- г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

27. Коммуникативные проявления создают физический и психологический барьер между

партнёрами

- а) включающие
- б) исключаяющие
- в) авторитарные
- г) закрытые

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

28. По степени готовности к общению невербальные средства коммуникации

- а) включающие
- б) закрытые
- в) исключаяющие
- г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

29. По степени искренности собеседника невербальные средства коммуникации

- а) включающие
- б) закрытые
- в) исключаяющие
- г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

30. По степени искренности собеседника невербальные средства коммуникации

- а) открытые
- б) закрытые
- в) исключаяющие
- г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

31. Невербальные средства коммуникации несут одну и ту же информацию

- а) открытые
- б) закрытые
- в) включающие
- г) авторитарные

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

32. Невербальные средства коммуникации противоречат друг другу и вербальным средствам

- а) открытые
- б) закрытые
- в) авторитарные

г) исключаяющие

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

33. По степени статусности партнёров невербальные средства

а) открытые

б) закрытые

в) авторитарные

г) исключаяющие

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

34. По степени статусности партнёров невербальные средства

а) открытые

б) демократические

в) закрытые

г) исключаяющие

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

35. Невербальные средства направлены на понижение статуса партнёра

а) открытые

б) демократические

в) авторитарные

г) исключаяющие

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

36. Невербальные средства подчёркивают равенство партнёров

а) открытые

б) демократические

в) авторитарные

г) исключаяющие

Выбор одного варианта ответа из предложенного множества

Выберите один правильный вариант

37. По направленности коммуникация

- а) прямая
- б) демократическая
- в) авторитарная
- г) исключаящая

Кейсы

При решении кейса:

1. Определите цель
2. Выберите какие коммуникативные приемы (например, активное слушание, эмпатия, ассертивность, уточняющие вопросы, парафраз) будут наиболее эффективны в данной ситуации.
3. Продумайте диалог: Постарайтесь прописать возможные варианты диалога, включая реплики всех участников.
4. Проанализируйте невербалику: Подумайте, как в данной ситуации могут проявляться невербальные сигналы (тон голоса, мимика, жесты, поза), и как их можно использовать или интерпретировать.
5. После выполнения кейса проанализируйте, насколько успешно была выполнена задача, что можно было сделать иначе, и какие выводы вы сделали для себя.

Кейс 1: Выяснение недовольства сотрудника

Ситуация:

Вы – руководитель небольшого отдела. Один из ваших сотрудников, Сергей, в последнее время стал менее инициативным, часто опаздывает, выглядит подавленным и выполняет задачи без должного энтузиазма. Ваши попытки выяснить, в чем дело, с помощью общих вопросов (“Сергей, что-то случилось?”, “У тебя все в порядке?”) не дали результата. Сергей либо отвечает уклончиво (“Все нормально”), либо говорит, что “просто устал”.

Ваша задача:

Провести индивидуальную беседу с Сергеем, чтобы:

Выяснить истинные причины его снижения мотивации и активности.

Выразить свою озабоченность и показать, что вы цените его как сотрудника.

Предложить возможные пути решения проблемы (если она связана с работой) или поддержки (если она личная).

Достичь договоренности о дальнейших шагах.

Задания:

Разработайте план беседы, включая примерный порядок вопросов и предполагаемые ответы Сергея.

Приведите примеры конкретных фраз, которые вы будете использовать для установления доверия, выяснения причин и выражения поддержки.

Объясните, почему вы выбрали именно такую тактику и какие коммуникативные навыки будете применять.

Кейс 2: Предоставление обратной связи коллеге

Ситуация:

Вы работаете в команде над проектом. Ваш коллега, Анна, допустила несколько существенных ошибок при подготовке отчета, который является важной частью вашего общего проекта. Эти ошибки могут негативно сказаться на всей работе команды. Вы хотите предоставить Анне обратную связь, чтобы она могла их исправить и в будущем избегать подобных промахов, но при этом не хотите ее демотивировать или вызвать конфликт.

Ваша задача:

Предоставить конструктивную обратную связь Анне, чтобы:

Донести информацию об ошибках.

Объяснить их влияние на проект.

Помочь ей исправить ошибки.

Способствовать ее дальнейшему профессиональному росту.

Сохранить позитивные рабочие отношения.

Задания:

Разработайте алгоритм предоставления обратной связи (например, модель SBI – Situation, Behavior, Impact, или другая).

Приведите примеры фраз, которые вы будете использовать.

Объясните, почему вы выбрали именно такой подход, и какие коммуникативные приемы (например, “Я-сообщения”) будете использовать.

Кейс 3: Разрешение конфликта с партнером по проекту

Ситуация:

Вы работаете над совместным проектом с представителем другой команды (или организации). Ваш партнер, Максим, постоянно срывает сроки, не выполняет договоренности и не предоставляет необходимую информацию вовремя. Это ставит под угрозу ваш собственный вклад и успех всего проекта. Вы уже пытались договориться, но ситуация не улучшается.

Ваша задача:

Провести встречу с Максимом, чтобы:

Четко обозначить проблему и ее последствия.

Выразить свое недовольство, не переходя на личности.

Понять причины такого поведения Максима.

Найти решение, которое позволит проекту двигаться вперед.

Договориться о конкретных действиях и сроках.

Задания:

Разработайте план переговоров, включая желаемые результаты и возможные уступки.

Приведите примеры фраз, которые вы будете использовать для:

Открытия диалога.

Изложения фактов и своих чувств.

Уточнения причин.

Предложения вариантов решения.

Фиксации договоренностей.

Объясните, как вы будете управлять своими эмоциями и эмоциями партнера.

Кейс 4: Убеждение в споре

Ситуация:

Вы – представитель инициативной группы жителей дома. Вы хотите убедить управляющую компанию провести капитальный ремонт фасада здания, который находится в аварийном состоянии. Управляющая компания настаивает, что средств на это нет, и предлагает ограничиться косметическим ремонтом. Ваши аргументы о безопасности жильцов и возможном дальнейшем ухудшении состояния здания пока не произвели должного впечатления.

Ваша задача:

Провести встречу с представителем управляющей компании, чтобы:

Эффективно представить свою позицию и аргументы.

Убедить представителей компании в необходимости проведения капитального ремонта.

Предложить возможные варианты решения проблемы, которые могли бы быть приемлемы для обеих сторон.

Задания:

Сформулируйте ключевые аргументы вашей инициативной группы.

Разработайте стратегию убеждения, учитывая возможные возражения оппонента.

Приведите примеры фраз, которые вы будете использовать для:

Привлечения внимания к проблеме.

Представления фактов и доказательств.

Работа с возражениями.

Предложения конкретных действий.

Опишите, как вы будете использовать невербальные сигналы для усиления своего сообщения.

Кейс 5: Навыки активного слушания в сложной ситуации

Ситуация:

Ваша пожилая родственница, бабушка Анна, обеспокоена предстоящей операцией. Она очень тревожна, говорит много несвязно, перепрыгивая с темы на тему, выражает страхи, иногда противоречащие друг другу. Она постоянно

спрашивает, все ли будет хорошо, и требует гарантий. Вы пытаетесь ее успокоить, но кажется, что ваши слова не доходят до нее.

Ваша задача:

Применить навыки активного слушания, чтобы:

Помочь бабушке выговориться и снять напряжение.

Создать атмосферу доверия и поддержки.

Понять истинные причины ее страхов.

Дать ей почувствовать, что ее слышат и понимают.

Найти слова, которые действительно ее успокоят (не давая ложных гарантий).

Задания:

Опишите, какие элементы активного слушания вы будете использовать (например, парафраз, резюмирование, эмпатия, уточняющие вопросы).

Приведите примеры конкретных фраз, которые вы будете использовать, чтобы продемонстрировать свое активное слушание и эмпатию.

Объясните, как вы будете реагировать на ее повторяющиеся вопросы и страхи, не давая ложных обещаний.

Какую роль невербальные сигналы будут играть в этом общении?

Ситуационные задания

Ситуационная задача 1: Постановка задачи сотруднику

Ситуация: Вам необходимо поручить своему подчиненному, Ивану, подготовить аналитический отчет по новому проекту. У Ивана есть опыт работы с подобными отчетами, но этот проект имеет свои специфические особенности.

Ваша задача: Сформулировать четкую и исчерпывающую постановку задачи Ивану.

Требования:

Определите, какие ключевые элементы должны присутствовать в постановке задачи (что нужно сделать, зачем, в какие сроки, в каком формате, какие ожидаются результаты).

Приведите пример конкретных фраз, которые вы бы использовали, поручая эту задачу Ивану.

Продумайте, какие вопросы вы бы задали Ивану, чтобы убедиться, что он правильно понял задачу.

Ситуационная задача 2: Уточнение информации у клиента

Ситуация: Ваш клиент, представляющий малый бизнес, обратился к вам с просьбой помочь в оформлении документов для получения кредита. Клиент говорит: “Мне нужно, чтобы все было быстро и выгодно”. Однако, вы понимаете, что “быстро” и “выгодно” – это очень субъективные понятия, и для корректной работы вам нужна более конкретная информация.

Ваша задача: Задать уточняющие вопросы, чтобы получить конкретную информацию от клиента.

Требования:

Сформулируйте 3-5 конкретных вопросов, которые помогут вам прояснить ожидания клиента относительно сроков и условий кредита.

Объясните, почему вы выбрали именно эти вопросы.

Ситуационная задача 3: Просьба о помощи

Ситуация: Вы работаете над сложной задачей, и вам не хватает времени, чтобы успеть к установленному сроку. Вам необходимо обратиться за помощью к коллеге, который, как вы знаете, уже завершил похожую задачу.

Ваша задача: Сформулировать просьбу о помощи коллеге.

Требования:

Укажите, кому и в какой ситуации вы обращаетесь.

Приведите пример просьбы, которая была бы вежливой, конкретной и показывала бы, что вы цените время коллеги.

Объясните, почему вы выбрали именно такую формулировку.

Ситуационная задача 4: Выражение несогласия

Ситуация: Ваш руководитель предлагает решение, с которым вы не согласны. Вы считаете, что предложенный им подход приведет к негативным последствиям. Вам необходимо высказать свое несогласие, но при этом сохранить уважение и конструктивный диалог.

Ваша задача:

Сформулировать высказывание несогласия, которое будет:

Вежливым и уважительным.

Конкретным (почему вы не согласны).

Аргументированным.

Содержать предложение альтернативного решения (если возможно).

Требования:

Приведите пример фразы или короткого высказывания.

Объясните, какие коммуникативные приемы вы использовали.

Ситуационная задача 5: Завершение напряженного разговора

Ситуация:

Вы только что закончили очень напряженный телефонный разговор с клиентом, который был крайне недоволен. Вы чувствуете усталость и раздражение. Вам нужно собраться с силами перед следующей задачей.

Ваша задача: Разработать краткую технику “восстановления” после стрессовой коммуникации.

Требования:

Опишите 2-3 действия, которые вы можете предпринять немедленно после такого разговора, чтобы снять эмоциональное напряжение и переключиться.

Объясните, почему эти действия могут быть эффективны.

Ситуационная задача 6: Принятие критики

Ситуация: На совещании ваш коллега открыто указал на ошибку, которую вы допустили в своем отчете. Вы чувствуете себя неловко и немного обиженно.

Ваша задача: Продемонстрировать конструктивное принятие критики.

Требования:

Приведите пример фразы, которую вы могли бы сказать в ответ на такую критику.

Объясните, почему ваша реакция будет способствовать сохранению хороших рабочих отношений и вашему дальнейшему развитию.

Ситуационная задача 7: Управление ожиданиями

Ситуация: Клиент обратился к вам с просьбой, которая, по вашему опыту, является очень сложной и может занять гораздо больше времени и усилий, чем ожидает клиент. Клиент очень воодушевлен и уже рассчитывает на быстрый и легкий успех.

Ваша задача: Управлять ожиданиями клиента, сообщив ему о возможных трудностях, но при этом сохранив его доверие и мотивацию.

Требования:

Сформулируйте, как вы сообщите клиенту о потенциальных сложностях.

Приведите примеры фраз, которые вы бы использовали, чтобы сбалансировать информирование о трудностях с выражением готовности работать над задачей.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Система критериев оценки определяет оценку успеваемости по каждому заданию (вопросу) экзаменационного билета или заданию для зачета с использованием интервальной шкалы баллов, применяемой в привязке к рейтинговой 100-балльной системе.

ОЦЕНКА ОТВЕТА НА ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС В УСТНОЙ ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ:

Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается глубиной и полнотой, свободным владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины. Отражает знание не только основной, но и допол-

нительной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно.

Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ отличается полнотой, владением понятийно-категориальным (терминологическим) аппаратом изученной дисциплины, но в ответе могут присутствовать неточности. Отражает знание основной литературы. Приведены примеры, отражающие умение связать теорию с практикой. Ответ изложен логически последовательно, грамотно и корректно, но недостаточно аргументирован.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: В ответе отражено знание понятийно-категориального (терминологического) аппарата изучаемой дисциплины, но присутствуют отдельные ошибки и неточности. Ответ характеризуется недостаточным знанием рекомендованной литературы. Примеры, отражающие умение связать теорию с практикой, тривиальны, либо отсутствуют. Ответ неполный, носит фрагментарный, непоследовательный характер.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» (0-60 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Ответ характеризуется незнанием, либо фрагментарным представлением о понятийно-категориальном аппарате дисциплины, содержит множество ошибок. Примеры и иллюстрации отсутствуют. Ответ логически непоследователен.

ОЦЕНКА РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ

Оценка «отлично» / «зачтено» (91-100 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Полное верное решение - оценивается в n баллов (n – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «хорошо» / «зачтено» (76-90 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Верное решение; имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение – оценивается в диапазоне от $0,76 * n$ баллов до $0,9 * n$ баллов (n – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» (61-75 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Решение в целом верное; однако оно содержит ряд ошибок, либо не учитывает отдельных случаев, но может стать правильным после некоторых исправлений или дополнений – оценивается в диапазоне от $0,61 * n$ баллов до $0,75 * n$ баллов (n – максимальное количество баллов за решение задачи в структуре экзаменационного билета/задания).

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» (0-60 баллов) выставляется при соблюдении следующих условий: Решение неверное; изначально выбран неверный ход решения, или решение отсутствует – оценивается в 0 баллов.

ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

Подсчитывается доля набранных баллов в максимальной сумме баллов за все задания теста:

- Каждый правильный ответ на тестовый вопрос оценивается в m баллов (число m определяется путем деления максимального количества баллов за выполнение теста в структуре экзаменационного билета/задания на количество тестовых заданий);
- Каждый неправильный ответ на тестовый вопрос (тип выборочный, одинарный) оценивается в 0 баллов.

Оценка «отлично»/ «зачтено» (91-100 баллов) выставляется, если доля набранных баллов составляет 91-100%.

Оценка «хорошо»/ «зачтено» (76-90 баллов), если доля набранных баллов составляет 76-90%.

Оценка «удовлетворительно»/ «зачтено» (61-75 баллов), если доля набранных баллов составляет 61-75%.

Оценка «неудовлетворительно»/ «не зачтено» (0-60 баллов), если доля набранных баллов составляет не более 60%.