Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Деловые переговоры и деловая переписка»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Деловые переговоры и деловая переписка

*Наименование дисциплины (модуля)*

Направление и профиль подготовки:

*41.03.05 Международные отношения*

Форма обучения

очная

Владивосток 2020

**1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Код компетенции | Формулировка компетенции | Номер  этапа  (1–8) |
| 1 | ОПК-2 | Способностью ясно, логически верно и аргументированно строить устную и письменную речь в соответствующей профессиональной области | 1 |
| 2 | ОПК-7 | Владением политически корректной корпоративной культурой международного общения (формального и неформального), навыками нахождения компромиссов посредством переговоров | 2 |
| 3 | ПК-4 | Способностью составлять дипломатические документы, проекты соглашений, контрактов, программ мероприятий | 1 |

**2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

ОПК-2 Способность ясно, логически верно и аргументированно строить устную и письменную речь в соответствующей профессиональной области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | Нормы и правила русского и иностранных языков | Сформированные систематические знания норм и правил русского и иностранных языков |
| **Умеет** | Ясно, логически верно и аргументировано вести речь | Сформированное систематическое умение ясно, логически верно и аргументировано вести речь |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | Ведения переговоров на русском и иностранных языках | Успешное и систематическое применение навыков ведения переговоров на русском и иностранных языках |

ОПК-7 Владение политически корректной корпоративной культурой международного общения (формального и неформального), навыками нахождения компромиссов посредством переговоров

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | Культурные особенности народов России и зарубежья | Сформированные систематические знания культурных особенностей народов России и зарубежья |
| **Умеет** | Выстраивать общение и процесс переговоров с учетом национальных культурных особенностей | Сформированное систематическое умение выстраивать общение и процесс переговоров с учетом национальных культурных особенностей |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | Межкультурной коммуникации и достижения целей делового общения | Успешное и систематическое применение навыков межкультурной коммуникации и достижения целей делового общения |

ПК-4 Способностью составлять дипломатические документы, проекты соглашений, контрактов, программ мероприятий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения\***  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | Нормы и правила деловой и дипломатической переписки и документооборота | Сформированные систематические знания норм и правил деловой и дипломатической переписки и документооборота |
| **Умеет** | Составлять программную документацию в процессе планирования и организации | Сформированное систематическое умение составлять программную документацию в процессе планирования и организации |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | Работы с документами в процессе переговоров или проведения мероприятий | успешное и систематическое применение навыков Работы с документами в процессе переговоров или проведения мероприятий |

**3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| Знания: | Нормы и правила русского и иностранных языков | Тема 1 Введение. Основные формы делового общения.  Тема 2 История ведения деловых переговоров. Виды и стратегии переговоров. Виды подходов.  Тема 4 Особенности делового этикета в разных странах. Национальные стили ведения переговоров.  Тема 5 Психология конфликта.  Тема 6 Резюме и самопрезентация. | Доклад (5.1)  Тест (5.2)  Контрольные задания (5.4) | Задания для самостоятельной работы студентов (5.3) |
| Культурные особенности народов России и зарубежья |
| Нормы и правила деловой и дипломатической переписки и документооборота |
| Умения: | Ясно, логически верно и аргументировано вести речь | Тема 2 История ведения деловых переговоров. Виды и стратегии переговоров. Виды подходов.  Тема 3 Виды переговоров. Этапы ведения переговоров.  Тема 4 Особенности делового этикета в разных странах. Национальные стили ведения переговоров.  Тема 8. Публичная речь | Доклад (5.1)  Тест (5.2)  Контрольные задания (5.4) | Задания для самостоятельной работы студентов (5.3) |
| Выстраивать общение и процесс переговоров с учетом национальных культурных особенностей |
| Составлять программную документацию в процессе планирования и организации | Тема 2 История ведения деловых переговоров. Виды и стратегии переговоров. Виды подходов.  Тема 6 Резюме и самопрезентация. |
| Навыки: | Ведения переговоров на русском и иностранных языках | Тема 5 Психология конфликта.  Тема 6 Резюме и самопрезентация.  Тема 7 Дипломатический протокол. Дипломатическая переписка.  Тема 8. Публичная речь | Доклад (5.1)  Тест (5.2)  Контрольные задания (5.4) | Задания для самостоятельной работы студентов (5.3) |
| Составлять программную документацию в процессе планирования и организации |
| Работы с документами в процессе переговоров или проведения мероприятий |

**4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Промежуточная аттестация по дисциплине *«*Деловые переговоры и деловая переписка» включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений (см. раздел 5).

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при ответе на вопросы по темам дисциплины на собеседовании, подготовке научного доклада, умения и владения проверяются в ходе проведении дискуссии и решения кейс-ситуаций и практических задач.

Объём и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | | | | |
| Реферат | Тест | Кейс-задачи | Кейсы | Контрольные задания | Экзамен (тестирование) | Итого |
| Лекции |  |  |  |  |  |  |  |
| Лабораторные занятия |  |  |  |  |  |  |  |
| Практические занятия | 20 | 20 |  |  |  |  | 40 |
| Самостоятельная работа |  |  |  | 40 |  |  | 40 |
| ЭОС |  |  |  |  |  |  |  |
| Промежуточная аттестация |  |  |  |  | 20 |  | 20 |
| Итого |  |  |  |  |  |  | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма баллов  по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика уровня освоения дисциплины |
| от 91 до 100 | «зачтено» /  «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» /  «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не формированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

1. **5 КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**5.1 Доклад**

1. Деловое партнерство и деловое общение. Принципы, виды, основная характеристика.
2. Культура делового общения
3. Культура речи как основополагающий фактор делового общения
4. Речевой этикет в устных и письменных формах делового общения
5. Этические нормы речевой культуры в деловом общении
6. Основные формы общения в различных деловых ситуациях.
7. Основные принципы и содержание ведущих форм делового общения: деловой встречи, деловой беседы, деловых переговоров, совещания, презентации
8. Деловая встреча: организация, проведение, критерии успешности.
9. Деловая беседа. Цели и основные принципы ведения беседы. Основные этапы подготовки и проведения беседы.
10. Типичные ошибки в процессе беседы. Методы самоконтроля при проведении беседы.
11. Деловые переговоры и их организация
12. Подготовка к переговорам. Модели переговоров.
13. Методика оценки коммуникативного поведения участников переговоров.
14. Деловое совещание и оптимальные формы его проведения.
15. Презентация как имиджевая форма делового общения.
16. Факторы, определяющие успех презентации.
17. Деловые письма как актуальная форма общения
18. Этикетные правила составления и оформления деловых писем.
19. Деловой прием и основные формы его проведения.
20. Телефонные разговоры: этикетные требования. Культура телефонного общения.

**Краткие методические указания**

Подготовка доклада является одной из форм обучения важнейшей формой самостоятельной работы студентов.

Цели подготовки докладов:

1. углубленное изучение отдельных вопросов и тем курса;
2. индивидуальная работа со студентом; привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (не только на бумажных носителях, но и в электронном виде); приобретение навыков грамотно ссылаться на используемые источники, правильно использовать авторский текст;
3. совершенствование навыков самостоятельной работы;
4. овладение использованием некоторых методов исследования – сравнения, обобщения, логического обоснования и др.; подготовка к написанию курсовых и дипломных работ.

Основная задача студента при подготовке доклада:с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного (без искажения смысла) понимания авторской позиции и верно передать ее в своей работе.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19-20 | Обучающийся в полном объеме владеет теоретическими знаниями и отвечает на все поставленные вопросы |
| 4 | 16-18 | Обучающийся владеет теоретическими знаниями и отвечает на большинство поставленных вопросов |
| 3 | 13-15 | Обучающийся владеет теоретическими знаниями для решения практической ситуации, но не отвечает на большинство поставленных вопросов |
| 2 | 9-12 | Обучающийся слабо владеет теоретическими знаниями для решения практической ситуации и отвечает лишь на отдельные поставленные вопросы |
| 1 | 0-8 | Обучающийся не владеет теоретическими знаниями и не отвечает на поставленные вопросов |

**5.2 Тест**

1.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Что называется деловой беседой?

1) Общение сотрудников по производственным вопросам

2) Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений

3) Отчет сотрудника руководителю о проделанной работе

2. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Что из перечисленного ниже не является функцией деловой беседы?

1) Поддержание деловых контактов

2) Стимулирование деловой активности

3) Контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий

4) Раздельный поиск и отдельная разработка рабочих идей и замыслов

3.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: В чем состоит главная задача деловой беседы?

1) Убедить партнера принять конкретное предложение

2) Познакомиться с деловым партнером поближе

3) Повысить результативность работы учреждения

4.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какого из этапов проведения беседы не существует?

1) Подготовительного

2) Прогностического

3) Этапа принятия решений

5. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какой из перечисленных перечней этапов деловой беседы наиболее верный?

1) Подготовительный этап, обсуждение проблемы, принятие решения, завершение беседы

2) Начало беседы, обсуждение проблемы, принятие решения, завершение беседы

3) Подготовительный этап, начало беседы, обсуждение проблемы, принятие решения, завершение беседы

4) Подготовительный этап, начало беседы, обсуждение проблемы, завершение беседы

6. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Что необходимо для вступления деловой беседы в завершающую стадию?

1) Собеседники добились взаимной симпатии

2) Приведены аргументы в пользу выдвигаемых предложений или против них

3) На часть поставленных вопросов даны ответы

7. Выберите один неправильный вариант ответа:

Вопрос: Структура деловой беседы включает в себя следующие пункты:

1. Начало беседы
2. Изложение своей позиции и обоснование ее
3. Выяснение позиции собеседника
4. Оценка позиции собеседника
5. Совместный анализ проблемы
6. Принятие решений

8.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Для чего проводятся деловые встречи?

1) Чтобы больше узнать друг о друге

2) Чтобы убедить партнера в обоснованности своей позиции

3) Чтобы дать понять партнеру, что ваша позиция сильнее

9.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Имеет ли право приглашаемая сторона вносить свои коррективы относительно места проведения деловой встречи?

1) Нет

2) Не всегда

3) Последнее слово всегда за ней

10.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Что включает в себя организационная подготовка деловой встречи?

1) Определение места и времени встречи

2) Формирование делегации и назначение ее главы

3) Все вышеперечисленное

11.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Кто должен начинать деловую встречу?

1) Глава принимающей делегации

2) Глава прибывшей стороны

3) Кто-либо из числа прибывших на встречу

12.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: В чем заключается позитивное мышление и поведение при деловой встрече?

1) Искать пути урегулирования проблем, а не их обострения

2) При встрече с агрессивно настроенным партнером отвечать ему тем же

3) Быть всегда в хорошем настроении независимо от обстоятельств

13.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Что такое деловое совещание?

1) Разговор преимущественно между двумя собеседниками

2) Наиболее благоприятная возможность убедить партнера или компаньона в обоснованности вашей позиции

3) Один из самых ответственных видов деятельности руководителя и важный фактор, влияющий на организацию режима работы всего коллектива

14.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Для чего необходимы совещания?

1) Для принятия решений и повышения их обоснованности

2) Для эффективного обмена мнениями и опытом

3) Для эмоционального воздействия на участников

4) Все вышеперечисленное

15.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какой вид совещания направлен на получение руководителями информации о текущем состоянии дел и на принятие оперативных решений?

1) Информационное

2) Оперативное

3) Проблемное

16.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: В чем разница между совещанием и переговорами?

1) Совещание предусматривает принятие решения. А на переговорах это не обязательно

2) Совещание является более продуктивной формой

3) Совещание проводят в рамках одной организации, а переговоры – с внешней стороной

17.Продолжите фразу:

Вопрос: Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида….. …..

18. Выберите один неправильный вариант ответа:

Вопрос: Деловое общение может быть:

1) Необходимым

2) Желательным

3) Приятным

4) Нейтральным

5) Нежелательным

19. Выберите один неправильный вариант ответа:

Вопрос: К разновидностям делового общения относятся:

1. Непосредственное
2. Опосредованное
3. Контактное
4. Дистанционное

5) Дисперсное

20. Выберите один неправильный вариант ответа:

Вопрос: Основные принципы делового общения включают в себя:

1. Взаимопонимание и сотрудничество
2. Взаимное доверие
3. Здоровая и честная конкуренция
4. Взаимопомощь
5. Соревновательность
6. Рефлексивность и эмпатию

7) Ответственность за выполнение принятых совместных решений

21. Выберите один неправильный вариант ответа:

Вопрос: К формам делового общения принято относить:

1. Деловую беседу
2. Деловые переговоры
3. Деловой разговор
4. Деловое совещание
5. Деловую переписку
6. Деловой инструктаж

22. Выберите один неправильный вариант ответа:

Вопрос: Основные этапы делового общения включают в себя:

1. Установление контакта
2. Ориентацию в ситуации
3. Обсуждение вопросов
4. Принятие решения
5. Обсуждение принятого решения
6. Достижение цели

7) Выход из контакта

23. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: По положению коммуникантов в пространстве различают следующие виды делового общения:

1. Устное или письменное
2. Диалогическое или монологическое
3. Межличностное или массовое
4. Контактное или дистантное
5. Непосредственное или опосредованное

24.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Каким стилем речи мы пользуемся в деловом общении?

1) Разговорным

2) Научно-популярным

3) Официально-деловым

4) Публицистическим

25.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Чего не следует употреблять в своей речи, разговаривая с несведущим в определенной специальной области человеком?

1) Непонятных для него сокращений слов, аббревиатур

2) Специальных терминов и принятых в этой области оборотов речи

3) Иностранных слов и выражений

4) Всего вышеперечисленного

26.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какие деловые письма пишутся на гербовом бланке и скрепляются печатью?

1) Информационные

2) Рекламные

3) Гарантийные

27.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какие обязательные атрибуты должно иметь деловое письмо?

1) Бланк учреждения с банковскими реквизитами

2) Дата и регистрационный номер

3) Ссылка на номер и дату документа

4) Личная подпись руководителя

5) Все перечисленное

28.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Как принято обозначать тему делового письма?

1) Напечатать другим цветом

2) Подчеркнуть или напечатать заглавными буквами

3) Обозначить текстовыделителем

29.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какое обращение считается стандартным для деловой переписки неличного характера?

1) Дорогой…

2) Уважаемый…

3) Господин…

30. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какая форма окончания делового письма считается предпочтительной?

1) До свидания

2) До встречи

3) С уважением

31. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какова главная цель презентации?

1) Демонстрация нового товара

2)Общение партнеров, знакомство, установление контактов, создание имиджа организации

3) Отдых после работы

4)Форма заявки организации о своей деятельности

32. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Кто обычно открывает и ведет презентацию?

1) Один из ведущих руководителей учреждения или предприятия

2) Начальник отдела по работе с персоналом

3) Специально назначенный ведущий

4) PR-менеджер организации

33. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: В каком порядке глава делегации должен представить членов своей делегации на деловых переговорах?

1) В порядке расположения от главы делегации

2) В соответствии с рангами в порядке возрастания

3) В порядке убывания рангов

34. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какие элементы деловой беседы включают в себя переговоры?

1) Обмен информацией, уточнение интересов

2) Обсуждение, выдвижение аргументов

3) Согласование позиций, формулировка договоренности

4) Все ответы верны

35. Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: С какого момента вступают в законную силу все соглашения, которых удалось достичь во время переговоров?

1) Сразу после того как эти соглашения произнесены участниками собрания

2) С момента, когда соглашения зафиксированы на бумаге

3) В тот момент, когда соглашения зафиксированы на бумаге и подписаны руководителями двух сторон

36.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какие из ниже перечисленных качеств являются наиболее ценными при ведении переговоров?

1) Терпение

2) Дипломатичность

3) Такт

4) Все ответы верны

37.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какой из пунктов не относится к признакам культуры речи?

1) Богатство(разнообразие) словаря

2) Чистота речи

3) Краткость речи

4) Выразительность, яркость, образность речи

5) Ясность и понятность высказывания

6) Точность и правильность речи

38.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Какой из перечисленных ниже пунктов не относится к признакам литературного языка?

1) Обработанность

2) Устойчивость

3) Обязательность для всех носителей

4) Нормированность

5) Лаконичность

6) Наличие функциональных стилей

39.Выберите один правильный вариант ответа:

Вопрос: Что из перечисленного ниже не относится к лексике ограниченного употребления?

1) Профессионализмы

2) Неологизмы

3) Диалектизмы

4) Жаргонизмы

5) Термины

20. Выберите один неправильный вариант ответа:

Вопрос: Основные принципы делового общения включают в себя:

1) Взаимопонимание и сотрудничество

2) Взаимное доверие

3) Здоровая и честная конкуренция

4) Взаимопомощь

5) Соревновательность

6) Рефлексивность и эмпатию

**Краткие методические указания**

Тест содержит 40 вопросов с вариантами ответов. Каждый правильно отвеченный вопрос оценивается на 0,5 балла. Итоговая оценка ставится с округлением в большую сторону.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19-20 | Обучающийся в полном объеме владеет теоретическими знаниями и отвечает на все поставленные вопросы |
| 4 | 16-18 | Обучающийся владеет теоретическими знаниями и отвечает на большинство поставленных вопросов |
| 3 | 13-15 | Обучающийся владеет теоретическими знаниями для решения практической ситуации, но не отвечает на большинство поставленных вопросов |
| 2 | 9-12 | Обучающийся слабо владеет теоретическими знаниями для решения практической ситуации и отвечает лишь на отдельные поставленные вопросы |
| 1 | 0-8 | Обучающийся не владеет теоретическими знаниями и не отвечает на поставленные вопросов |

**5.3. Задания для самостоятельной работы студентов**

**Самостоятельная работа № 1.**

Пользуясь предложенным списком литературы ответьте на следующие вопросы

1. Понятие общения, его основные функции.
2. Особенности директивного, манипулятивного, диалогового общения.
3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.
4. Психологические требования к ведению деловых бесед и совещаний, групповой дискуссии и публичного выступления.

**Самостоятельная работа № 2.**

Подготовьте, используя указанные источники литературы конспекты по следующим вопросам:

Психическая структура личности и практика делового общения

* + - * Основные подходы к анализу психики личности
      * Структура психики по Фрейду
      * Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга
      * Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности

Детерминация поведения личности в деловом общении

* + - * Факторы детерминации поведения личности
      * Макро- и микросреда личности
      * Динамика человеческого поведения
      * Ролевое поведение в деловом общении

**Самостоятельная работа № 3.**

Задание:

1. Составить свою характеристику по следующей схеме.

-20 ответов на вопрос «кто я?»;

-20 ответов на вопрос «какой я?»;

-10 ответов на вопрос «каким меня видят другие?»

2. Придумать обосновать универсальный комплимент.

3. Выбрать один из видов коммуникации и описать его по схеме:

-определение;

-особенности;

-примеры.

**Самостоятельная работа № 4.**

Задание 1

Рассмотрите предложенные иллюстрации и проанализируй те на предмет невербального выражения.

1. Какие эмоции испытывает каждый изображённый субъект?

2. Конгруэнтен ли он?

3. Каковы принципы использования пространства на рисунке

4. Каков характер отношений между субъектами, изображёнными на рисунке?

5. Сделать вывод о примерном содержании разговора.

**Самостоятельная работа № 5** Барьеры в деловом общении и пути их преодоления.

Задание 1 Письменно ответьте на вопросы:

1. Что такое коммуникативные барьеры?

2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.

3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.

4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.

5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.

6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления

Задание 2. Разработайте психотехническую программу преодаление барьеров в деловом общении.

**Самостоятельная работа № 7.** Коммуникативные технологии

1. Укажите факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно.

2. Найдите нарушения административного речевого этикета.

Отредактируйте предложения.

-Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект устава фирмы.

- Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения. Просим рассмотреть и утвердить.

3. Приведите примеры использования активного слушания. Обоснуйте.

4. Напишите объяснительную записку об опоздании на занятия. (на обороте).

5. Опишите этапы проведения дискуссии.

6. Дайте корректные ответы на агрессивно заданные вопросы:

-Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?

-Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности, вы способны сильно подставить нашу фирму.

7. Опишите этапы конфликтов.

**Самостоятельная работа № 8.** Специфика психологического влияния в управленческой деятельности.

1. Административное и психологическое влияние в управленческой деятельности, их различие и взаимосвязь.
2. Способы психологического влияния. Конструктивное и деструктивное влияние на подчиненных.
3. Манипулирование в управленческой деятельности: польза и вред.

Контрольные задания.

1. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния.
2. Раскройте понятие психологического влияния. Опишите основные способы влияния.
3. Объясните, каким образом можно применять метод заражения в управленческой практике.
4. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения.
5. Приведите примеры использования внушения руководителем при взаимодействии с подчиненными.
6. Объясните, в чем заключается специфика НЛП как метода психологического влияния в управленческом процессе.
7. Какие личные качества руководителя могут вызвать подражание у подчиненных? Обоснуйте свой ответ.
8. Объясните специфику приказа как метода воздействия. Приведите способы повышения эффективности приказа.
9. Приведите доказательства положительного и отрицательного значения манипулирования в управленческой деятельности.

**Самостоятельная работа № 9**. Тема «Коммуникативная сторона общения»

Задание1. Как Вы понимаете одно из правил успешной коммуникации, предложенное Гисбертом Бройнингом: «Голос является самым сильным инструментом убеждения. выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством.

Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловом общении». Аргументируйте свой ответ.

Задание 2. Как вы понимаете слова Я. Дракера: «Самое важное в общении – услышать то, что не было сказано». Обоснуйте свое мнение примерами.

Задание 3. Согласны ли Вы с высказыванием Ф.Шиллера: «Из слов человека можно заключить, каким он намерен казаться, но, каков он на самом деле, приходится угадывать по его мимике». Обоснуйте свой ответ примерами.

Задание 4. Как Вы понимаете этот афоризм: «Истина находится не в словах говорящего, а в ушах слушающего». Аргументируйте свой ответ.

Задание 5. Как Вы понимаете высказывание А. Шопенгауэра: «Лицо человека высказывает больше и более интересные вещи, нежели его уста: уста высказывают только мысль человека, лицо мысль природы». Обоснуйте свой ответ примерами.

Задание6. Как Вы понимаете слова Конфуция: «Кто не может сосредоточиться в себе или увлекается чем-нибудь, то видя не увидит, слыша не услышит, вкушая не различит вкуса». Обоснуйте свое мнение примерами.

Задание7. Как Вы понимаете высказывание Катона: «Речь умеет и скрыть, и раскрыть человеческий облик». Обоснуйте свой ответ примерами.

Задание 9. Согласны ли Вы с утверждением Эпикета, что «у человека два уха и один язык, чтобы в два раза больше слушать, чем говорить»? Аргументируйте свое мнение.

Задание 10. Согласны ли Вы с утверждением К.Крауса о том, что «ложные аргументы могут обосновать настоящую ненависть»? Обоснуйте свое мнение.

**Самостоятельная работа № 10**. Деловая документация

Задание 1. Дать определение термину:

* Корреспондент;
* Документационное обеспечение.
* Документооборот;
* Утверждение документа.

Задание 2. Составить следующие документы:

* Заявление об освобождении от занимаемой должности;
* Приказ о премировании сотрудников в связи с профессиональным праздником.

Задание 4.Исправить ошибки в выражениях:

* Следует четко определить задачи, поставленные в данной работе, и какие методы использовались для достижения этой цели.
* Проведение консультации со специалистами совершенно необходимое.

Задание 5. Оформить реквизит «исполнитель».

**Краткие методические указания**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые переговоры и деловая переписка» проходит в виде самостоятельной работы. Готовиться к ней необходимо последовательно. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать, хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если студент смог ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме. Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно к экзамену за счет обращения не к литературе, а к своим записям. При подготовке рекомендуется выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на консультациях.

Критерии оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 37-40 | Обучающийся в полном объеме владеет теоретическими знаниями и отвечает на все поставленные вопросы |
| 4 | 31-36 | Обучающийся владеет теоретическими знаниями и отвечает на большинство поставленных вопросов |
| 3 | 25-30 | Обучающийся владеет теоретическими знаниями для решения практической ситуации, но не отвечает на большинство поставленных вопросов |
| 2 | 17-24 | Обучающийся слабо владеет теоретическими знаниями для решения практической ситуации и отвечает лишь на отдельные поставленные вопросы |
| 1 | 0-16 | Обучающийся не владеет теоретическими знаниями и не отвечает на поставленные вопросов |

**5.4. Контрольные задания.**

1. Объясните, как соотносятся понятия делового и директивного общения.
2. Определите типичные причины искажений в межличностном восприятии.
3. Обоснуйте, что, на Ваш взгляд, значит - уметь правильно ориентироваться в ситуации общения? Дайте перечень качеств человека, необходимых для компетентного решения этой задачи.
4. Мы обычно склоны оправдывать не лучшие поступки людей, к которым в целом не плохо относимся. Обоснуйте, какие психологические закономерности здесь проявляются.
5. Как люди чаще ведут себя, столкнувшись с коммуникативным барьером? Опишите типичное поведение в этой ситуации.
6. Объясните, почему первичная информация о человеке часто выступает решающей для формирования представления о нем? Аргументируйте свой ответ, опираясь на психологические закономерности восприятия.
7. Определите жанры деловых писем:

А) К сожалению, нами не получены Ваши предложения по дальнейшему сотрудничеству, что затрудняет нашу подготовку к переговорам. Просим сообщить ориентировочный объём оборота между нашими предприятиями на ближайшие три года.

Б) Доводим до Вашего сведения, что последний срок оплаты предоставленных Вам фирмой услуг – 1 марта. По истечении этого срока мы будем вынуждены подать на Вас иск в судебные инстанции.

В) К письму прилагаем два оригинала и две копии контракта на закупку сельскохозяйственных удобрений.

1. Напишите в программе MS Word или любом другом текстовом редакторе: а) письмо-запрос, б) письмо-оферту, в) письмо-рекламацию, г) письмо-ответ на запрос, д) письмо-ответ на оферту, е) письмо-ответ на рекламацию.
2. Охарактеризуйте реквизиты на прилагаемом приглашении (образец приглашения Гранадского университета выдается преподавателем на практическом занятии). Объясните функции этих реквизитов. В какой мере это приглашение соответствует российским традициям, правилам русского правописания и ГОСТу? Сравните тексты приглашений из Владивостокского государственного университета экономики и сервиса и Гранадского университета, выделив общие реквизиты и существенные различия. Почему организаторы конференции не пишут о том, будут ли взиматься организационные взносы и где смогут остановиться участники конференции? Напишите письмо MS Word или любом другом текстовом редакторе организаторам конференции с просьбой сообщить об условиях пребывания участников конференции в Гранаде.

**Краткие методические указания**

Для того, чтобы подготовиться к практическому занятию, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника (лекции). Подготовка к практическому занятию начинается поле изучения задания и подбора соответствующих литературы и нормативных источников. Работа с литературой может состоять из трёх этапов - чтение, конспектирование и заключительное обобщение сути изучаемой работы. Подготовка к практическим занятиям, подразумевает активное использование справочной литературы (энциклопедий, словарей, альбомов схем и др.) и периодических изданий. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью. При подготовке контрольного задания ответ необходимо оформлять в письменном виде, используя современные технические средства, возможности локальных и глобальных сетей.

Критерии оценки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы\* | Описание |
| 5 | 19-20 | Обучающийся в полном объеме владеет теоретическими знаниями и отвечает на все поставленные вопросы |
| 4 | 16-18 | Обучающийся владеет теоретическими знаниями и отвечает на большинство поставленных вопросов |
| 3 | 13-15 | Обучающийся владеет теоретическими знаниями для решения практической ситуации, но не отвечает на большинство поставленных вопросов |
| 2 | 9-12 | Обучающийся слабо владеет теоретическими знаниями для решения практической ситуации и отвечает лишь на отдельные поставленные вопросы |
| 1 | 0-8 | Обучающийся не владеет теоретическими знаниями и не отвечает на поставленные вопросов |