

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
Б1.О.3 Профессиональная коммуникация**

Направление подготовки: 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Система государственного и муниципального
управления

Квалификация: магистр

Чита, 2025 г.

**Структура
фонда оценочных средств
по дисциплине «Профессиональная коммуникация»**

№ 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	Психологические характеристики процесса общения. Построение эффективной деловой коммуникации	УК-4, УК-5	З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Технология РКМЧП	Оцениваемые виды активности: 1. Идеи и предложения 2. Организация группы 3. Сбор /сравнение/ анализ данных 4. Подготовка отчета 5. Подготовка и реализация презентации (3 балла каждый критерий) 0-15 баллов (15)

2	Специфика межкультурных контактов. Психологические ресурсы межкультурной коммуникативной компетентности. Межкультурные конфликты, их причины и способы управления.	УК-4	З. Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур У. Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия Н. Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия	Анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия Самоанализ собственной коммуникативной деятельности	1. Активность участия – 2 балла 2. Идеи и предложения в соответствии с задачей – 3 балла 3. Умение убеждать, корректно отстаивая свою позицию – 5 баллов 0-10 баллов (10) Наличие обобщающих выводов - 5 баллов наличие задач развития коммуникативных качеств и приемов общения – 5 баллов 0-10 баллов (10)
3	Коммуникативная компетентность. Навыки и умения профессиональной коммуникации.	УК-4	З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия	Отработка коммуникативных техник Проверочная работа	1. Активное слушание: повтор, перефразирование, интерпретация – 5 баллов 2. Работа с техникой «открытых» вопросов - 5 баллов 0-10 баллов (10) Правильный ответ - 1 балл (5)

			<p>З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке</p> <p>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач</p> <p>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p>		
4	<p>Психологическое влияние и противостояние влиянию в профессиональной коммуникации.</p> <p>Аргументация как цивилизованное психологическое влияние</p>	УК-4	<p>З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке</p> <p>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач</p> <p>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p>	Отработка техник аргументации и противостояния влиянию	<p>1.Работа с аргументацией - 5 баллов;</p> <p>2.Работа с техникой психологического самбо – 5 баллов 0-10 баллов (10)</p>

			онального взаимодействия		
5	Публичное выступление. Барьеры и ошибки коммуникации	УК-4	З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия	Анализ ошибок публичного выступления. Отработка навыков публичного выступления	1. Убедительность презентации (5). Применение техник эффективной коммуникации- (5) 3. Самоанализ (5) 0-15 баллов (15)
6	Основные формы делового общения.	УК-4	З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном	Деловая игра «Переговоры»	1. Активность участия – 3 балла 2. Умение давать позитивную обратную связь – 3 балла 3. Умение делать выводы - 4 балла 0-10 баллов (10)

			языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия		
7	Технологии поиска и обработки информации на иностранном языке	УК-4	З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия	Обзор литературы на иностранном языке по проблеме своего исследования	1. Полнота обзора (реализация принципа 5x5) – 5 баллов 2. Использование источников на иностранном языке – 5 баллов 3. Привлечение нескольких поставщиков научной информации для подготовки обзора литературы – 5 баллов 0-15 баллов (15)
8	Итого по текущей аттестации	УК-4 УК-5	З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том		100 баллов

			<p>числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p> <p>З. Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур</p> <p>У. Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия</p> <p>Н. Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия</p>		
9	Промежуточная аттестация	УК-4, УК-5	<p>З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке</p> <p>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач</p> <p>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном</p>		100 баллов

			<p>языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p> <p>З. Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур</p> <p>У. Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия</p> <p>Н. Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия</p>		
--	--	--	--	--	--

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кафедра финансы и управление

Задания для текущей аттестации

Задание с использованием технологии РКМЧП, направленное на изучение психологических характеристик процесса общения и построение эффективной деловой коммуникации:

Название: "Психология делового общения: критический анализ и построение эффективной коммуникации"

Цель: Развить критическое мышление студентов (или сотрудников) относительно психологических аспектов делового общения и научить применять полученные знания для построения более эффективных коммуникаций.

Аудитория: Студенты, изучающие менеджмент, HR, маркетинг, а также сотрудники, заинтересованные в улучшении своих коммуникативных навыков (укажите конкретную целевую группу, если необходимо).

Задачи:

- Изучить и проанализировать психологические характеристики процесса общения (восприятие, внимание, память, эмоции, мотивация, личностные особенности).
- Выявить барьеры в деловой коммуникации, имеющие психологическую природу (стереотипы, предубеждения, различия в ценностях и т.д.).
- Разработать стратегии и техники эффективной деловой коммуникации, основанные на понимании психологических аспектов.
- Применить полученные знания на практике, анализируя конкретные кейсы и моделируя ситуации делового общения.

Технология РКМЧП (этапы и методы):

1. Стадия Вызова (актуализации):

- **Метод:** "Брейнсторминг" / "Мозговой штурм".
- **Задание:** "Что вы знаете о психологических факторах, влияющих на деловое общение? Запишите все, что приходит в голову". (5 минут)
- **Цель:** Актуализировать имеющиеся знания, стимулировать интерес к теме, выявить пробелы в знаниях.
- **Метод:** "Ключевые слова".
- **Задание:** Предлагаются ключевые слова: "восприятие", "эмоции", "барьеры", "мотивация", "конфликт". Обсудите в группах, как эти слова связаны с деловым общением. (10 минут)

- **Цель:** Сфокусировать внимание на важных аспектах темы.

2. Стадия Осмысления (содержания):

- **Метод:** "Чтение с пометками" / "Инсерт" (INSERT).
- **Задание:** Прочитать текст (статью, главу из учебника) о психологических характеристиках общения. Во время чтения делать пометки:
 - "+" - то, что я знал.
 - "-" - то, что противоречит моим представлениям.
 - "?" - то, что мне непонятно, вызывает вопросы.
 - "!" - то, что для меня ново, важно. (25 минут)
- **Цель:** Активное чтение, осознание степени понимания материала, выявление вопросов.
- **Метод:** "Двойной дневник".

- **Задание:** Заполнить двойной дневник: в левой колонке – цитата из текста, которая показалась важной, интересной или вызвала вопросы; в правой колонке – личный комментарий, размышления, вопросы, ассоциации, связанные с цитатой. (20 минут)

- **Цель:** Углубленное понимание текста, осмысление прочитанного, развитие навыков анализа и интерпретации.

3. Стадия Размышления (рефлексии):

- **Метод:** "Кластер".

- **Задание:** В центре – понятие "Эффективная деловая коммуникация". Запишите все слова и идеи, которые ассоциируются с этим понятием. Свяжите их между собой стрелками, образуя кластер. (15 минут)

- **Цель:** Систематизация полученных знаний, установление связей между понятиями, развитие критического мышления.

- **Метод:** "Эссе "Пять минут"".

- **Задание:** Написать эссе на тему "Как понимание психологических аспектов может улучшить мою деловую коммуникацию?". (5 минут)

- **Цель:** Сформулировать итоговые выводы, выразить свое личное отношение к теме, закрепить полученные знания.

- **Метод (опционально):** "Синквейн". Написать синквейн на тему "Психология общения". (5 минут)

Пример текста для этапа Осмысления (необходимо подобрать текст, соответствующий уровню аудитории):

Текст должен описывать основные психологические аспекты коммуникации: восприятие информации, влияние эмоций, значение мотивации, важность учета личностных особенностей собеседника, причины возникновения барьеров в общении (стереотипы, предрассудки, различия в ценностях), а также стратегии преодоления этих барьеров и построения эффективной коммуникации. Можно использовать фрагменты из учебников по психологии, статьи из деловых журналов, кейсы из практики.

Критерии оценки:

- Активное участие в работе на всех этапах.
- Качество заполнения таблиц, кластеров, дневников.
- Глубина анализа и понимания материала.
- Логичность и аргументированность выводов.
- Практическая значимость предложенных стратегий и техник эффективной деловой коммуникации.

Дополнительные задания (по выбору):

- Ролевая игра "Деловые переговоры" с учетом психологических особенностей участников.
- Анализ реальных кейсов неудачной деловой коммуникации и предложение путей их решения.
- Разработка памяток и рекомендаций по эффективному деловому общению.
- Представление презентаций по итогам работы.

Структура задания, сочетающая анализ факторов, влияющих на межкультурное взаимодействие, с самоанализом коммуникативной деятельности, используя элементы РКМЧП для повышения эффективности обучения и саморефлексии.

Название задания: "Мосты взаимопонимания: Анализ факторов успешности межкультурного взаимодействия и самоанализ коммуникативной деятельности"

Цель:

- Идентифицировать ключевые факторы, влияющие на успех и неудачи в межкультурном взаимодействии.
- Оценить собственные коммуникативные навыки и определить области для развития в контексте межкультурной коммуникации.
- Разработать стратегии для повышения эффективности личного межкультурного взаимодействия.

Аудитория: Студенты, изучающие международные отношения, лингвистику, культурологию, менеджмент, коммуникации, а также специалисты, работающие в международных командах или взаимодействующие с представителями разных культур.

Продолжительность: (В зависимости от объема и глубины анализа, можно разбить на этапы в течение нескольких занятий/дней)

Структура задания:

1. Теоретическая подготовка (Этап 1: Вызов и Осмысление):

- **Чтение с пометками (Инсерт):** Предоставляется теоретический материал (статьи, главы из учебников, кейсы) по:
 - Факторам, влияющим на межкультурное взаимодействие (языковые барьеры, культурные ценности и нормы, невербальная коммуникация, стереотипы и предубеждения, культурный шок, этноцентризм)
 - Моделям межкультурной коммуникации (например, модель Хофстеде, модель Тромпенаарса)
 - Стратегиям эффективной межкультурной коммуникации (активное слушание, эмпатия, адаптация, уважение к различиям).
 - Задание: Во время чтения делать пометки (Инсерт: "+", "-", "?", "!") (30 минут)
- **Обсуждение в группах:** Обсуждение прочитанного материала, обмен мнениями и вопросами (20 минут).

2. Анализ кейсов (Этап 2: Осмысление):

- **Предоставление кейсов:** Предлагаются 2-3 кейса, описывающие реальные ситуации межкультурного взаимодействия с успешным и неуспешным исходом (можно использовать видеоматериалы, статьи из СМИ).
- **Работа в группах (Метод: "Шесть шляп мышления"):**
 - Группы анализируют кейсы с использованием метода "Шесть шляп мышления" Эдварда де Боно:
 - **Белая шляпа:** Факты, данные, информация о кейсе.
 - **Красная шляпа:** Эмоции и чувства участников ситуации, интуитивное восприятие.
 - **Черная шляпа:** Риски, недостатки, потенциальные проблемы в ситуации.
 - **Желтая шляпа:** Преимущества, возможности, позитивные аспекты ситуации.
 - **Зеленая шляпа:** Творческие решения, альтернативные подходы, новые идеи.
 - **Синяя шляпа:** Управление процессом мышления, подведение итогов, выводы.
 - Каждой группе назначается шляпа, под углом которой они рассматривают кейс.

(45 минут)

- **Презентация результатов:** Каждая группа представляет результаты своего анализа (15 минут на группу).
- **Общая дискуссия:** Обсуждение общих выводов и закономерностей (20 минут).
- 3. **Самоанализ коммуникативной деятельности (Этап 3: Размышление):**
 - **Метод: "SWOT-анализ (личный)".**
 - Каждый участник проводит SWOT-анализ своей коммуникативной деятельности в контексте межкультурного взаимодействия:

- **Strengths (Сильные стороны):** Какие у меня есть навыки и качества, которые помогают мне успешно взаимодействовать с представителями других культур? (Например, знание языка, толерантность, эмпатия, адаптивность).

- **Weaknesses (Слабые стороны):** Какие мои характеристики могут быть препятствием для эффективной межкультурной коммуникации? (Например, языковой барьер, стереотипы, предрассудки, неумение слушать).

- **Opportunities (Возможности):** Какие возможности существуют для улучшения моих навыков межкультурной коммуникации? (Например, изучение языка, участие в международных проектах, общение с представителями других культур).

- **Threats (Угрозы):** Какие факторы могут помешать мне улучшить свои навыки межкультурной коммуникации? (Например, нехватка времени, отсутствие возможностей для практики, культурные различия). (30 минут)

- **Метод:** "Дневник двойной записи".

- Вспомните ситуацию личного межкультурного взаимодействия (успешного или неуспешного).

- Заполните таблицу:

Описание ситуации (что произошло, кто участвовал, где и когда)	Анализ ситуации (какие факторы повлияли на исход ситуации, что можно было сделать по-другому, какие уроки я извлек)
--	---

- (30 минут)

4. **Разработка плана действий (Этап 3: Размышление):**

- **Индивидуальное задание:** На основе SWOT-анализа и анализа ситуации составить личный план действий по улучшению навыков межкультурной коммуникации. План должен включать:

- Конкретные цели (например, выучить 20 новых слов на иностранном языке в месяц; участвовать в онлайн-дискуссиях с представителями других культур).

- Конкретные действия (например, записаться на языковые курсы; найти иностранного друга по переписке; читать книги и статьи о разных культурах).

- Сроки реализации (когда я планирую начать и закончить каждое действие).

- Критерии оценки (как я узнаю, что достиг своей цели).

- **Обмен планами в малых группах:** Обсуждение планов, получение обратной связи и советов от коллег (20 минут).

Методика проведения:

- **Подготовка материалов:** Подбор теоретического материала, кейсов, шаблонов для SWOT-анализа и двойного дневника.

- **Организация учебного пространства:** Создание комфортной и располагающей к общению обстановки. Разделить на группы для работы.

- **Инструктаж:** Четкое объяснение целей и задач каждого этапа задания, а также правил работы с методами РКМЧП.

- **Фасилитация:** Модерирование дискуссий, помощь группам в анализе кейсов, предоставление обратной связи.

- **Рефлексия:** Предоставление возможности участникам поделиться своими впечатлениями и выводами по итогам выполнения задания.

Критерии оценки:

- Понимание теоретического материала (качество помет, участие в обсуждениях).

- Глубина анализа кейсов (полнота применения "Шести шляп мышления").

- Качество самоанализа (полнота и объективность SWOT-анализа и анализа ситуации).

- Реалистичность и конкретность плана действий.

- Активность и вовлеченность в процесс обучения.

Дополнительные опции:

- Приглашение экспертов по межкультурной коммуникации для проведения лекций или семинаров.

- Организация онлайн-форума для обмена опытом и обсуждения вопросов межкультурного взаимодействия.
- Проведение межкультурных тренингов и симуляций.
- Создание видео-презентаций на тему "Мои правила успешной межкультурной коммуникации".

Преимущества использования РКМЧП:

- **Активное обучение:** Участники не просто пассивно воспринимают информацию, а активно ее анализируют, оценивают и применяют.
- **Развитие критического мышления:** Упражнения учат задавать вопросы, сопоставлять факты, выявлять противоречия и делать обоснованные выводы.
- **Саморефлексия:** Задание способствует осознанию собственных сильных и слабых сторон в межкультурной коммуникации, что является важным шагом на пути к личностному росту.
- **Практическая направленность:** Задание позволяет развить конкретные навыки, необходимые для успешного межкультурного взаимодействия.

структура задания, сочетающая анализ факторов, влияющих на межкультурное взаимодействие, с самоанализом коммуникативной деятельности, используя элементы РКМЧП для повышения эффективности обучения и саморефлексии.

Название задания: "Мосты взаимопонимания: Анализ факторов успешности межкультурного взаимодействия и самоанализ коммуникативной деятельности"

Цель:

- Идентифицировать ключевые факторы, влияющие на успех и неудачи в межкультурном взаимодействии.
- Оценить собственные коммуникативные навыки и определить области для развития в контексте межкультурной коммуникации.
- Разработать стратегии для повышения эффективности личного межкультурного взаимодействия.

Аудитория: Студенты, изучающие международные отношения, лингвистику, культурологию, менеджмент, коммуникации, а также специалисты, работающие в международных командах или взаимодействующие с представителями разных культур.

Продолжительность: (В зависимости от объема и глубины анализа, можно разбить на этапы в течение нескольких занятий/дней)

Структура задания:

1. **Теоретическая подготовка (Этап 1: Вызов и Осмысление):**
 - **Чтение с пометками (Инсерт):** Предоставляется теоретический материал (статьи, главы из учебников, кейсы) по:
 - Факторам, влияющим на межкультурное взаимодействие (языковые барьеры, культурные ценности и нормы, невербальная коммуникация, стереотипы и предубеждения, культурный шок, этноцентризм)
 - Моделям межкультурной коммуникации (например, модель Хофстеде, модель Тромпенаарса)
 - Стратегиям эффективной межкультурной коммуникации (активное слушание, эмпатия, адаптация, уважение к различиям).
 - Задание: Во время чтения делать пометки (Инсерт: "+", "-", "?", "!") (30 минут)
 - **Обсуждение в группах:** Обсуждение прочитанного материала, обмен мнениями и вопросами (20 минут).
2. **Анализ кейсов (Этап 2: Осмысление):**
 - **Предоставление кейсов:** Предлагаются 2-3 кейса, описывающие реальные ситуации межкультурного взаимодействия с успешным и неуспешным исходом (можно использовать видеоматериалы, статьи из СМИ).
 - **Работа в группах (Метод: "Шесть шляп мышления"):**

▪ Группы анализируют кейсы с использованием метода "Шесть шляп мышления" Эдварда де Боно:

▪ **Белая шляпа:** Факты, данные, информация о кейсе.
▪ **Красная шляпа:** Эмоции и чувства участников ситуации, интуитивное восприятие.

▪ **Черная шляпа:** Риски, недостатки, потенциальные проблемы в ситуации.

▪ **Желтая шляпа:** Преимущества, возможности, позитивные аспекты ситуации.

▪ **Зеленая шляпа:** Творческие решения, альтернативные подходы, новые идеи.

▪ **Синяя шляпа:** Управление процессом мышления, подведение итогов, выводы.

▪ Каждой группе назначается шляпа, под углом которой они рассматривают кейс.

(45 минут)

○ **Презентация результатов:** Каждая группа представляет результаты своего анализа (15 минут на группу).

○ **Общая дискуссия:** Обсуждение общих выводов и закономерностей (20 минут).

3. **Самоанализ коммуникативной деятельности (Этап 3: Размышление):**

○ **Метод:** "SWOT-анализ (личный)".

▪ Каждый участник проводит SWOT-анализ своей коммуникативной деятельности в контексте межкультурного взаимодействия:

▪ **Strengths (Сильные стороны):** Какие у меня есть навыки и качества, которые помогают мне успешно взаимодействовать с представителями других культур? (Например, знание языка, толерантность, эмпатия, адаптивность).

▪ **Weaknesses (Слабые стороны):** Какие мои характеристики могут быть препятствием для эффективной межкультурной коммуникации? (Например, языковой барьер, стереотипы, предрассудки, неумение слушать).

▪ **Opportunities (Возможности):** Какие возможности существуют для улучшения моих навыков межкультурной коммуникации? (Например, изучение языка, участие в международных проектах, общение с представителями других культур).

▪ **Threats (Угрозы):** Какие факторы могут помешать мне улучшить свои навыки межкультурной коммуникации? (Например, нехватка времени, отсутствие возможностей для практики, культурные различия). (30 минут)

○ **Метод:** "Дневник двойной записи".

▪ Вспомните ситуацию личного межкультурного взаимодействия (успешного или неуспешного).

▪ Заполните таблицу:

Описание ситуации (что произошло, кто участвовал, где и когда)	Анализ ситуации (какие факторы повлияли на исход ситуации, что можно было сделать по-другому, какие уроки я извлек)
--	---

○ (30 минут)

4. **Разработка плана действий (Этап 3: Размышление):**

○ **Индивидуальное задание:** На основе SWOT-анализа и анализа ситуации составить личный план действий по улучшению навыков межкультурной коммуникации. План должен включать:

▪ Конкретные цели (например, выучить 20 новых слов на иностранном языке в месяц; участвовать в онлайн-дискуссиях с представителями других культур).

▪ Конкретные действия (например, записаться на языковые курсы; найти иностранного друга по переписке; читать книги и статьи о разных культурах).

▪ Сроки реализации (когда я планирую начать и закончить каждое действие).

▪ Критерии оценки (как я узнаю, что достиг своей цели).

○ **Обмен планами в малых группах:** Обсуждение планов, получение обратной связи и советов от коллег (20 минут).

Методика проведения:

- **Подготовка материалов:** Подбор теоретического материала, кейсов, шаблонов для SWOT-анализа и двойного дневника.

- **Организация учебного пространства:** Создание комфортной и располагающей к общению обстановки. Разделить на группы для работы.

- **Инструктаж:** Четкое объяснение целей и задач каждого этапа задания, а также правил работы с методами РКМЧП.

- **Фасилитация:** Модерирование дискуссий, помощь группам в анализе кейсов, предоставление обратной связи.

- **Рефлексия:** Предоставление возможности участникам поделиться своими впечатлениями и выводами по итогам выполнения задания.

Критерии оценки:

- Понимание теоретического материала (качество помет, участие в обсуждениях).
- Глубина анализа кейсов (полнота применения "Шести шляп мышления").
- Качество самоанализа (полнота и объективность SWOT-анализа и анализа ситуации).

- Реалистичность и конкретность плана действий.

- Активность и вовлеченность в процесс обучения.

Дополнительные опции:

- Приглашение экспертов по межкультурной коммуникации для проведения лекций или семинаров.

- Организация онлайн-форума для обмена опытом и обсуждения вопросов межкультурного взаимодействия.

- Проведение межкультурных тренингов и симуляций.

- Создание видео-презентаций на тему "Мои правила успешной межкультурной коммуникации".

Преимущества использования РКМЧП:

- **Активное обучение:** Участники не просто пассивно воспринимают информацию, а активно ее анализируют, оценивают и применяют.

- **Развитие критического мышления:** Упражнения учат задавать вопросы, сопоставлять факты, выявлять противоречия и делать обоснованные выводы.

- **Саморефлексия:** Задание способствует осознанию собственных сильных и слабых сторон в межкультурной коммуникации, что является важным шагом на пути к личностному росту.

- **Практическая направленность:** Задание позволяет развить конкретные навыки, необходимые для успешного межкультурного взаимодействия.

Название: "Коммуникативный полигон: Отработка техник эффективного общения"

Цель: Отработать и закрепить на практике ключевые коммуникативные техники, необходимые для эффективного общения в различных ситуациях.

Аудитория: Студенты, менеджеры, специалисты по продажам, HR-менеджеры, тренеры, все, кто заинтересован в улучшении своих коммуникативных навыков.

Продолжительность: 2-3 часа (в зависимости от количества техник и глубины отработки).

Структура задания:

1. Подготовительный этап (15 минут):

- Краткое повторение (или представление) основных коммуникативных техник (теория). (можно использовать метод "Брейнрайт"): Каждый участник пишет на листе бумаги три важных принципа эффективной коммуникации. Листы передаются по кругу, каждый следующий участник добавляет еще один принцип.

- Примеры техник:

- Активное слушание
- Задавание вопросов (открытые, закрытые, альтернативные, уточняющие)
- Перефразирование
- Невербальная коммуникация (язык тела, мимика, жесты, зрительный контакт)
- Управление эмоциями
- Работа с возражениями
- Установление контакта и раппорта
- Эмпатия
- Ассертивное поведение (умение отстаивать свои права, не нарушая прав других).
- Разделение участников на группы по 3-4 человека.
- 2. **Основной этап: Отработка техник (90-120 минут)**
 - **Ролевые игры:** Каждая группа получает набор карточек с описанием различных коммуникативных ситуаций и ролей.
 - **Примеры ситуаций:**
 - Разрешение конфликта между двумя сотрудниками.
 - Ведение переговоров с клиентом о цене.
 - Проведение собеседования с кандидатом на должность.
 - Выступление с презентацией перед аудиторией.
 - Получение обратной связи от руководителя (негативной).
 - Просьба о помощи к коллеге.
 - **Примеры ролей:**
 - Руководитель, подчиненный, клиент, продавец, интервьюер, кандидат, коллега, друг, недовольный покупатель и т.д.
 - В каждой группе участники по очереди играют разные роли в предложенных ситуациях, стараясь применять изученные коммуникативные техники.
 - **Техника "Сэндвич обратной связи":** Один участник дает другому обратную связь по результатам ролевой игры, используя метод "сэндвича": (1) Позитивный комментарий, (2) Конструктивная критика (с предложениями по улучшению), (3) Позитивный комментарий.
 - **Техника "Аквариум":**
 - Одна группа демонстрирует ролевую игру перед остальными участниками ("рыбки в аквариуме").
 - Остальные группы ("наблюдатели") внимательно следят за происходящим, делают пометки и анализируют использование коммуникативных техник.
 - После завершения игры "наблюдатели" дают обратную связь "рыбкам", отмечая сильные и слабые стороны их коммуникации.
 - **Смена ситуаций и ролей:** Группы меняются ситуациями и участники меняются ролями, чтобы каждый имел возможность отработать разные техники в разных контекстах.
 - 3. **Анализ и обратная связь (30-45 минут):**
 - **Общая дискуссия:** Обсуждение трудностей, с которыми столкнулись участники при отработке техник, и способов их преодоления.
 - **Вопросы и ответы:** Участники задают вопросы тренеру или ведущему, чтобы прояснить сложные моменты.
 - **Подведение итогов:** Резюмирование основных выводов и рекомендаций по дальнейшему развитию коммуникативных навыков. (Метод "Плюс-Минус-Интересно": Каждый участник записывает, что было полезным ("плюс"), что не понравилось ("минус"), и что было интересным ("интересно") на тренинге)
 - **Индивидуальная рефлексия:** Каждый участник записывает 3 конкретных шага, которые он планирует предпринять в ближайшее время для улучшения своих коммуникативных skills.

Методика проведения:

- **Подготовка материалов:** Подбор карточек с описанием ситуаций и ролей, подготовка раздаточного материала с описанием коммуникативных техник.

- **Создание безопасной атмосферы:** Подчеркивание того, что это учебная ситуация, где все имеют право на ошибку. Важно создать атмосферу доверия и поддержки.

- **Четкие инструкции:** Предоставление четких инструкций по выполнению каждого задания.

- **Фасилитация:** Модерирование работы в группах, помощь в анализе ситуаций, предоставление обратной связи (помнить про "Сэндвич обратной связи").

- **Вовлечение всех участников:** Стимулирование активного участия каждого участника в ролевых играх и дискуссиях.

Вариации заданий:

- **Специализированные ситуации:** Можно разработать ситуации, специфичные для конкретной профессиональной области (например, для продаж, HR, управления проектами).

- **Техника "6-3-5" (Брейнрайтинг):** Для генерации идей в группе: 6 участников пишут по 3 идеи на листе, затем листы передаются по кругу, и каждый участник добавляет 3 новые идеи, основываясь на предыдущих.

- **Использование видеозаписи:** Запись ролевых игр на видео с последующим анализом для более детальной обратной связи.

Критерии оценки:

- Активное участие в ролевых играх.

- Использование коммуникативных техник (качество и осознанность).

- Способность анализировать коммуникативные ситуации.

- Умение давать и получать обратную связь.

- Проявление навыков активного слушания, эмпатии, управления эмоциями.

Преимущества этого задания:

- **Практическая отработка:** Позволяет участникам не просто узнать о коммуникативных техниках, но и применить их на практике, что способствует их закреплению и развитию.

- **Групповая работа:** Создает возможность для обмена опытом, получения обратной связи от коллег и развития навыков командной работы.

- **Разнообразие ситуаций:** Отработка различных коммуникативных ситуаций позволяет участникам расширить свой коммуникативный репертуар.

- **Безопасная среда:** Ролевые игры создают безопасную среду для экспериментов и ошибок, что способствует более эффективному обучению.

Задания для работы в группах, направленная на отработку техник аргументации и противостояния влиянию.

Название: "Аргументация vs. Влияние: Тренировочный полигон"

Цель:

- Освоить и отработать эффективные методы аргументации своей позиции.

- Научиться распознавать и противостоять различным техникам влияния и манипуляции.

- Повысить уверенность в себе при отстаивании своей точки зрения.

Аудитория: Специалисты по продажам, менеджеры, юристы, политики, переговорщики, все, кто в своей профессиональной или личной жизни сталкивается с необходимостью убеждать других и противостоять влиянию.

Продолжительность: 2-3 часа

Структура задания:

1. **Подготовительный этап (15 минут):**
 - Краткий обзор техник аргументации:
 - Логические аргументы (дедукция, индукция, аналогия).
 - Эмоциональные аргументы (апелляция к ценностям, потребностям, страхам).
 - Аргументы, основанные на авторитете (ссылки на экспертов, исследования).
 - Примеры эффективных структур аргументации (например, "преимущества - выгоды", "проблема - решение").
 - Краткий обзор техник влияния и манипуляции:
 - Лесть, комплименты.
 - Апелляция к чувству вины, жалости.
 - Давление авторитетом.
 - Создание дефицита, спешки.
 - Искажение фактов, ложная информация.
 - Переход на личности (ad hominem).
 - Разделение участников на группы по 3-4 человека.
2. **Основной этап: Ролевые игры и дебаты (90-120 минут):**
 - **Ролевая игра "Убеди меня":**
 - Каждая группа получает набор карточек с описанием спорной ситуации и ролей.
 - Примеры ситуаций:
 - Необходимость убедить руководителя в необходимости повышения зарплаты.
 - Убеждение клиента купить более дорогой продукт.
 - Убеждение коллеги взять на себя дополнительную задачу.
 - Убеждение членов семьи принять важное решение.
 - В каждой группе участники делятся на две подгруппы: "убеждающий" и "убеждаемый".
 - "Убеждающий" должен привести максимально убедительные аргументы в пользу своей позиции, используя изученные техники.
 - "Убеждаемый" должен внимательно слушать, анализировать аргументы и противостоять попыткам влияния и манипуляции, задавать вопросы, выявлять слабые места в аргументации.
 - После завершения игры участники меняются ролями.
 - **Дебаты "За и против":**
 - Каждая группа получает тему для дебатов, по которой существуют противоположные точки зрения.
 - Примеры тем:
 - Нужно ли разрешить продажу алкоголя после 22:00?
 - Стоит ли вводить безусловный базовый доход?
 - Необходимо ли отменить обязательную воинскую службу?
 - В каждой группе участники делятся на две команды: "за" и "против".
 - Команды по очереди приводят аргументы в пользу своей позиции, опровергают аргументы оппонентов, задают вопросы.
 - Важно не только привести убедительные аргументы, но и продемонстрировать умение слушать, понимать позицию оппонента и отвечать на его вопросы.
 - **Техника "Адвокат дьявола":** В каждой группе выбирается один участник, который играет роль "адвоката дьявола". Его задача - критиковать любую предложенную идею, искать в ней слабые места и недостатки. Это помогает выявить слабые места в аргументации и подготовиться к контраргументам.
 - 3. **Анализ и обратная связь (30-45 минут):**
 - **Общая дискуссия:**
 - Что было самым сложным в процессе аргументации?
 - Какие техники влияния оказались наиболее эффективными?

- Как можно улучшить свои навыки аргументации и противостояния влиянию?
 - **Обратная связь "360 градусов":**
 - Каждый участник получает обратную связь от других участников группы о своих сильных и слабых сторонах в аргументации и противостоянии влиянию (можно использовать заранее подготовленные бланки с критериями оценки).
 - **Самоанализ:**
 - Каждый участник анализирует свои успехи и неудачи в ролевых играх и дебатах, определяет области для дальнейшего развития (Метод "Дневник успеха").
- Методика проведения:**
- **Подготовка материалов:** Карточки с ситуациями, темы для дебатов, бланки для обратной связи.
 - **Создание атмосферы доверия:** Подчеркивание учебного характера задания, поощрение экспериментов и ошибок.
 - **Четкие правила:** Объяснение правил ролевых игр и дебатов, определение ролей и времени на выступление.
 - **Фасилитация:** Модерирование дискуссий, помощь в анализе ситуаций, предоставление обратной связи.
- Вариации задания:**
- **Специализированные ситуации:** Разработка ситуаций, специфичных для конкретной профессиональной области.
 - **Использование видеозаписи:** Запись ролевых игр и дебатов на видео с последующим анализом.
 - **Приглашение эксперта:** Приглашение специалиста по риторике или психологии влияния для проведения мастер-класса.
- Критерии оценки:**
- Умение четко и логично формулировать аргументы.
 - Использование разнообразных техник аргументации.
 - Способность выявлять слабые места в аргументации оппонента.
 - Умение противостоять техникам влияния и манипуляции.
 - Активное участие в ролевых играх и дебатах.
 - Качество обратной связи.
- Дополнительные техники и методики:**
- **Шкала уверенности:** Перед началом и после окончания тренировки участники оценивают свою уверенность в навыках аргументации и противостояния влиянию по шкале от 1 до 10. Это позволяет увидеть прогресс.
 - **Метод "6 шляп мышления":** Использовать метод "6 шляп мышления" для анализа аргументов с разных точек зрения (факты, эмоции, риски, преимущества, креативность, управление).
 - **Разбор реальных примеров:** Использовать примеры из СМИ, фильмов, политических дебатов для анализа техник аргументации и влияния.

Задания для промежуточной аттестации

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации Читинский институт
(филиал)

Федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего обра-
зования

«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

(ЧИ ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 38.04.04 Государ-
ственное и муниципальное управ-
ление

Профиль - Система государствен-
ного и муниципального управления

Кафедра финансы и управление
Дисциплина - Профессиональная
коммуникация

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Оптимизируйте тактики взаимодействия с разными типами партнеров в общении (30 баллов).
3. Рассмотрите ситуации и предложите ответ, применяя техники психологического самбо (30 баллов)

Составитель _____ О.Б. Большакова
Заведующий кафедрой _____ С.Л. Курьянова

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий:
Правильность выполнения заданий:

Проверочный тест по профессиональной коммуникации

Общее количество баллов: 40

Часть I. Теоретические знания (10 баллов)

Выберите правильный вариант ответа.

1. Что такое профессиональная коммуникация?
 - А) Процесс передачи информации между коллегами и партнерами исключительно посредством электронной почты.
 - Б) Общение, направленное на достижение профессиональных целей и эффективное взаимодействие в рабочей среде.
 - **В) Обмен информацией вне рабочего контекста.**
2. Какие основные цели профессиональной коммуникации?
 - А) Повышение квалификации сотрудников и развитие корпоративной культуры.
 - **Б) Эффективное решение рабочих задач, повышение производительности труда и улучшение качества взаимодействия внутри коллектива.**
 - В) Поддержание дружеских отношений среди коллег.
3. Какова основная задача активного слушания?
 - А) Формирование собственного мнения относительно сказанного собеседником.
 - **Б) Понимание сути сообщения и поддержка эффективного двустороннего общения.**
 - В) Запоминание деталей разговора.
4. Чем отличается формальная коммуникация от неформальной?
 - А) Неформальная коммуникация менее эффективна и не используется в деловой среде.

○ **Б)** Формальная коммуникация осуществляется в строгих рамках корпоративных стандартов и протоколов, тогда как неформальная свободнее и основана на личном взаимодействии.

○ **В)** Различия отсутствуют, оба типа равнозначны.

5. Какой стиль профессионального письма считается наиболее приемлемым?

○ **А)** Использование жаргона и эмоциональных выражений.

○ **Б)** Четкость, ясность изложения мысли, использование официального стиля речи.

○ **В)** Изложение мыслей стихами и метафорами.

Часть II. Практическое применение (15 баллов) Прочитайте ситуации и выберите лучший способ реагирования.

6. Ваш коллега обратился к вам с вопросом, касающимся вашего проекта. Однако, вы заняты срочной задачей. Как лучше поступить?

○ **А)** Сказать, что вы занята и проигнорировать обращение.

○ **Б)** Предложите обсудить позже, назначив удобное время встречи.

○ **В)** Сообщить своему руководителю о конфликте приоритетов.

7. Во время совещания ваш начальник предложил идею, которую вы считаете неэффективной. Ваша реакция?

○ **А)** Молча согласиться с начальником.

○ **Б)** Выразить свое мнение конструктивно, предложив альтернативные варианты решения проблемы.

○ **В)** Отказаться публично критиковать начальника перед коллективом.

8. Вам предстоит провести презентацию своего проекта перед руководством. Основные рекомендации?

○ **А)** Подготовьте длинную речь, насыщенную техническими деталями.

○ **Б)** Сделайте структуру презентации четкой и лаконичной, используя визуальные элементы и убедительные аргументы.

○ **В)** Ограничьтесь кратким описанием без примеров и иллюстраций.

9. Коллега сообщил вам конфиденциальную информацию о вашем проекте. Как правильно поступать дальше?

○ **А)** Поделитесь этой информацией с другим сотрудником, имеющим доступ к проекту.

○ **Б)** Убедитесь, что собеседник разрешил распространение информации и обсудите дальнейшие шаги совместно.

○ **В)** Передайте эту информацию руководству немедленно.

10. Во время переговоров клиент выразил недовольство качеством услуг вашей компании. Ваши действия?

• **А)** Перебейте клиента и защитите свою компанию.

• **Б)** Внимательно выслушайте клиента, признайте проблему и постарайтесь предложить оптимальное решение.

• **В)** Попробуйте перевести разговор на другую тему.

Часть III. Анализ ситуаций (15 баллов) Проанализируйте приведенные ниже ситуации и сформулируйте ваше мнение.

11. Один из ваших подчиненных постоянно опаздывает на работу, ссылаясь на личные обстоятельства. Это влияет на выполнение заданий. Ваши действия?

• **А)** Проведите беседу с сотрудником, выясните причины задержки и определите возможные меры исправления ситуации.

• **Б)** Игнорируете ситуацию, полагаясь на ответственность сотрудника.

• **В)** Немедленно применяйте дисциплинарные санкции.

12. После завершения важного проекта ваш руководитель поблагодарил вас за вклад, однако забыл упомянуть вклад команды. Ваше поведение?

• **А)** Поблагодарите руководителя и отметьте значимость вклада всей команды.

• **Б)** Обижаетесь и игнорируете похвалу.

• **В)** Просите руководство пересмотреть признание заслуг всех участников.

13. Сотрудник допускает систематические ошибки в работе, влияющие на общий результат. Какое ваше решение?

- А) Организуйте дополнительное обучение или коучинг для повышения эффективности работы.
- Б) Критикуйте сотрудника открыто на общем собрании.
- В) Попросите другого сотрудника исправить ошибки коллеги.

14. Клиент просит внести изменения в проект после согласования сроков и бюджета. Ваши действия?

- А) Безоговорочно соглашайтесь на изменение проекта.
- Б) Оцените влияние изменений на сроки и бюджет, согласовав новые условия с клиентом.
- В) Отклоните предложение клиента, сославшись на ранее утвержденные договоренности.

15. Руководитель поручил вам подготовить отчет о проделанной работе за последний квартал. Основные советы по подготовке отчета?

- А) Структурированный отчет с подробным анализом результатов, включая достижения и недостатки.
- Б) Краткий список выполненных задач без анализа.
- В) Технический документ с большим количеством цифр и графиков.

Баллы за задания:

- Часть I (теория): 2 балла за каждый верный ответ.
- Часть II (практика): 3 балла за каждое верное действие.
- Часть III (анализ): 3 балла за каждую правильную рекомендацию.

Всего максимальное количество баллов — **40**.

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Применение техник эффективной коммуникации - 10 баллов; Снижение степени эмоционального напряжения - 10 баллов; Умение взаимодействовать с разными типами клиентов – 10 баллов.

Оптимизация тактик взаимодействия с различными типами партнёров

Эффективная коммуникация с партнерами играет ключевую роль в достижении успешных деловых отношений. Важно учитывать индивидуальные особенности и стили общения разных типов партнёров, адаптируя своё поведение соответствующим образом. Рассмотрим ключевые типы партнёров и оптимизированные тактики взаимодействия с ними.

Типология партнёров:

1. Партнеры-аналитики Особенности: Эти партнеры склонны анализировать детали, любят точные цифры и факты, предпочитают структурированную подачу информации. Они ценят точность и последовательность. Тактика оптимизации:

- Ясно обозначайте цели и задачи.
- Аргументируйте свою позицию фактическими данными и статистикой.
- Не торопитесь, дайте партнеру достаточно времени для принятия решения.
- Готовьте письменные отчеты и презентации заранее.

2. Партнеры-эмоционалисты Особенности: Эмоционально реагируют на события, стремятся создать тёплые отношения, легко воспринимают идеи, основанные на эмоциях и впечатлениях. Тактика оптимизации:

- Создавайте атмосферу доверия и взаимопонимания.
- Будьте внимательны к личным интересам партнера.
- Включайте в общение истории успеха и вдохновляющие примеры.

- Обращайте внимание на невербальные сигналы и эмоции партнера.

3. Партнеры-прагматики Особенности: Ориентированы на практические выгоды, хотят видеть чёткую выгоду и экономическую целесообразность сотрудничества. Тактика оптимизации:

- Акцентируйте внимание на конкретных результатах и экономических эффектах.
- Объясняйте, каким образом сотрудничество принесёт пользу обеим сторонам.
- Говорите конкретно и прямо, избегайте общих рассуждений.
- Используйте экономические расчёты и модели рентабельности.

4. Партнеры-лидеры Особенности: Обычно занимают высокие должности, принимают быстрые решения, ориентируются на конечный результат и лидерские компетенции. Тактика оптимизации:

- Покажите готовность брать инициативу и предлагать инновационные решения.
- Быстро переходите к сути дела, предлагайте конкретные планы действий.
- Подчеркивайте масштаб влияния ваших предложений на успех организации.
- Ведите переговоры уверенно и активно участвуйте в принятии решений.

5. Партнеры-консерваторы Особенности: Осторожны в выборе новых идей, долго оценивают риски, предпочитая стабильность и проверенные решения. Тактика оптимизации:

- Дайте достаточно времени на принятие решения.
- Приводите реальные кейсы успешного внедрения аналогичных проектов.
- Минимизируйте риск, показывая гарантии и минимизацию негативных последствий.
- Приложите усилия, чтобы партнёр почувствовал безопасность и уверенность.

Методы развития эффективных коммуникаций:

1. **Подготовленность:** Заранее изучите профиль партнера, его ожидания и приоритеты.
2. **Активное слушание:** Поощряйте открытость партнёра, задавайте уточняющие вопросы.
3. **Четкая аргументация:** Всегда подкрепляйте свои предложения объективными доводами и цифрами.
4. **Гибкость:** Будьте готовы адаптироваться к разным ситуациям и менять стратегию.
5. **Доверительность:** Формируйте взаимное доверие и прозрачность отношений.

Заключение:

Оптимизация подходов к различным типам партнёров позволит повысить эффективность бизнес-коммуникаций, укреплять взаимоотношения и достигать высоких результатов в переговорах и сотрудничестве.

Общая сумма баллов: 30 баллов.

Критерии оценки умения профессионально коммуницировать:

Общая структура оценивания:

Максимальное количество баллов за задание: **30** (10+10+10).

Задание:

Представьте себя менеджером по обслуживанию клиентов крупной телекоммуникационной компании. Вас попросили разобраться в следующей ситуации: клиент обратился с жалобой на низкое качество связи в своем доме. Ранее сотрудник технической поддержки проверял оборудование и подтвердил, что оно работает нормально. Тем не менее, клиент продолжает жаловаться на плохую связь, заявляя, что компания намеренно ухудшает сигнал специально для него. За последние две недели клиент обращался трижды, проявлял раздражение и нервозность, говорил о желании расторгнуть договор обслуживания.

Задача: Используя техники эффективной коммуникации, снизить степень эмоционального напряжения клиента и эффективно решить возникшую проблему.

Решение задания:

1. Применение техник эффективной коммуникации (до 10 баллов):

- Проявление эмпатии («Ваш случай действительно вызывает беспокойство, и мы понимаем вашу тревогу»).
- Активное слушание («Позвольте мне убедиться, что я верно понял вашу ситуацию...»).
- Конструктивное обсуждение («Давайте вместе попробуем выяснить причину плохого сигнала»).
- Использование позитивных формулировок («Мы сделаем всё возможное, чтобы быстро восстановить хорошее качество связи»).

2. Снижение степени эмоционального напряжения (до 10 баллов):

- Признание важности чувств клиента («Нам важно услышать ваши опасения и сделать всё необходимое, чтобы ситуация улучшилась»).
- Устранение препятствий («Наши специалисты внимательно изучат всю техническую сторону вопроса»).
- Создание доверительной атмосферы («Мы заинтересованы в сохранении наших долгосрочных отношений и хотим обеспечить наилучший сервис»).

3. Умение взаимодействовать с разными типами клиентов (до 10 баллов):

- Работа с возражениями («Возможно, дело не в оборудовании, давайте рассмотрим другие факторы, влияющие на сигнал»).
- Предоставление альтернативных решений («Есть несколько способов улучшения качества связи, давайте подберём оптимальный именно для вас»).
- Информирование о дальнейших действиях («Сегодня же отправляем специалиста повторно проверить настройки оборудования и антенн»).

Пример возможного сценария взаимодействия:

Клиент: Я больше не намерен терпеть плохое качество связи! Уже третий раз говорю вам, что ничего не помогает!

Менеджер: Мы понимаем ваше разочарование и осознаём важность стабильной связи для каждого нашего абонента. Давайте разберемся детально, чтобы исключить любые неудобства. Возможно, нам стоит ещё раз взглянуть на обстановку в вашем доме или проверить наличие помех извне. Нам важно обеспечить комфортное пользование услугами нашей компании, и мы готовы приложить максимум усилий для восстановления хорошего сигнала.

Итоговая оценка:

Оцениваются все три критерия отдельно друг от друга согласно представленным критериям и описанному примеру поведения менеджера.

№	Категория	Максимум баллов
1	Техника эффективной коммуникации	10
2	Снижение эмоционального напряжения	10
3	Умение взаимодействовать	10

Итого: **30 возможных баллов.**

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Эффективное выполнение техники возражения – 10 баллов (2 балла за один вариант ответа); Умение рефлексировать и давать корректную обратную связь - 10 баллов; Эффективность применения техник психологического самбо - 10 баллов

Задача: Рассмотрение ситуаций и выбор ответа с применением техник психологического самбо

Психологическое самбо предполагает мягкое управление ситуацией путем переориентации внимания оппонента, сохранения спокойствия и формирования положительной динамики общения. Рассмотрим несколько распространенных ситуаций и предложим ответы, соответствующие принципам психологической защиты.

Ситуация 1:

Клиент заявляет: *«Почему вы работаете настолько медленно? Все остальные справляются быстрее!»*

Цель: Сохранить спокойствие и перевести внимание на позитивные моменты своей работы.

Вариант ответа: *«Понимаю вашу озабоченность скоростью. Наш подход заключается в тщательной проверке каждой детали, чтобы избежать ошибок и гарантировать надёжность результата. Многие наши клиенты отмечают, что такая стратегия оправдывает ожидания и снижает затраты в дальнейшем. [Переориентируем внимание на ценность качества и надёжности] Может быть, стоит подробнее рассмотреть процесс, чтобы вы увидели, насколько важен этот этап для итогового результата?»*

Ситуация 2:

Коллега высказывается негативно: *«Опять твои расчеты ошибочны. Сколько раз тебе повторять одно и то же?!»*

Цель: Снизить агрессивность высказывания и сохранить доброжелательную атмосферу.

Вариант ответа: *«Извиняюсь, если моя работа вызвала негативные ощущения. Давай спокойно посмотрим на расчеты заново. Вместе сможем выявить ошибку и устранить её гораздо эффективнее. Возможно, я упустил какую-то деталь, которая стала причиной разногласий. Давай попробуем разобраться в деталях ещё раз?»*

Ситуация 3:

Руководитель резко замечает: *«Эта идея абсолютно неприемлема! Ты вообще понимаешь, что говоришь?»*

Цель: Переориентировать внимание на конструктивный подход и минимизировать негативное воздействие критики.

Вариант ответа: *«Я понимаю твоё беспокойство. Моя идея была направлена на поиск оптимального решения, возможно, я недостаточно ясно объяснил некоторые аспекты. Может быть, подробно проговорим мою мысль ещё раз, чтобы убедиться, что мы одинаково понимаем суть предложения?»*

Ситуация 4:

Покупатель настаивает на скидке: *«Все магазины предоставляют скидки постоянным покупателям. Почему вы отказываете мне?»*

Цель: Направить внимание на эксклюзивность предложения и дополнительные бонусы.

Вариант ответа: *«Мы стремимся поддерживать справедливую цену и высокую ценность товаров для всех покупателей. Но для постоянных клиентов у нас предусмотрены специальные программы лояльности и дополнительные услуги. Возможно, твоя покупка сможет войти в такую программу, давай поговорим об этом подробнее?»*

Оценочная шкала:

Каждая ситуация оценивается следующим образом:

- Правильно применённая техника психологического самбо: **10 баллов**
- Корректное выражение понимания ситуации: **5 баллов**
- Гибкость и способность переориентировать внимание: **5 баллов**

- Общий тон обращения: дружелюбный и уверенный — **5 баллов**
 - Чётко сформулированное предложение выхода из конфликта: **5 баллов**
- Максимально возможная оценка за одну ситуацию: 30 баллов**

Задание на навыки профессиональной коммуникации

Вам представлен сценарий диалога с потенциальным клиентом, который сомневается в покупке продукта вашей компании. Используйте технику возражений, рефлексии и приемы психологического самбо для эффективного убеждения клиента и устранения сомнений.

Диалог:

Клиент: «Спасибо за информацию, но цена кажется завышенной. Я ожидал более привлекательное предложение.»

Продавец: (ответ продавца) _____

Клиент: «Кроме того, отзывы в интернете довольно противоречивые. Мне сложно принять решение сразу.»

Продавец: (ответ продавца) _____

Клиент: «И последнее: почему ваша продукция должна заинтересовать меня больше, чем аналогичная у конкурентов?»

Продавец: (ответ продавца) _____

Оценочные критерии:

- 1. Эффективное выполнение техники возражения** (2 балла за один вариант ответа):
 - Использует аргументацию и обоснованные контраргументы.
 - Представляет конкретные преимущества товара.
 - Приводит доказательства ценности товара, сопоставимой с ценой.
- 2. Умение рефлексировать и давать корректную обратную связь** (10 баллов):
 - Продемонстрировано понимание потребностей клиента.
 - Адекватно воспринимены сомнения покупателя и даны конструктивные пояснения.
 - Показано уважение к мнению клиента и стремление поддержать диалог.
- 3. Эффективность применения техник психологического самбо** (10 баллов):
 - Умело переведено внимание клиента на положительные стороны продукта.
 - Применяются мягкие методы воздействия на восприятие цены и конкурентоспособности.
 - Демонстрируется вежливость и гибкость подхода к клиенту.

Примеры правильных ответов:

Первый аргумент (цена кажется завышенной):

- «Цена отражает высокое качество материалов и технологии производства, что обеспечивает длительный срок службы продукции.»
- «Да, стоимость выше среднего уровня, но наш продукт гарантирует надежность и эффективность в эксплуатации, что позволяет сэкономить средства в будущем.»

Второй аргумент (противоречивые отзывы):

- «Отзывчивость потребителей бывает разной, и наша цель — удовлетворить потребности каждого клиента индивидуально. Если вас интересуют конкретные характеристики, можем показать тесты и сертификацию продукта.»
- «Отзывы отражают разные предпочтения пользователей. Мы предлагаем персональную консультацию, чтобы учесть именно ваши пожелания и подобрать лучшее решение.»

Третий аргумент (конкуренты предлагают аналогичные товары):

- «Наш товар обладает уникальными характеристиками, подтвержденными сертификатами качества и длительным сроком гарантии. Мы также предоставляем дополнительную поддержку нашим клиентам.»

- «Помимо отличительных характеристик, наше главное преимущество — индивидуальный подход и постоянное совершенствование сервиса. Именно это выделяет нашу продукцию среди аналогов.»

Итого максимальная сумма баллов: 30 баллов.

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 дополнительной 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 ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

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

– Каждый правильный ответ на тестовый вопрос (тип закрытый тест) 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 частично правильный ответ на тестовый вопрос (тип закрытый тест) оценивается в $m/2$ баллов независимо от соотношения правильно/неправильно выбранных вариантов (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 закрытый тест) 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%.