

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт дистанционного образования

УТВЕРЖДЕНО:

Директор ИДО- проректор по РДО
М. О. Шепель

Оценочные материалы по дисциплине

Стратегии и техники эффективной коммуникации

по направлению подготовки

45.04.03 Фундаментальная и прикладная лингвистика

Направленность (профиль) подготовки:

Обработка естественного языка (NLP) в лингвистике и IT

Форма обучения

Очная

Квалификация

Магистр

Год приема

2024

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

З.И. Резанова

Председатель УМК

С.В. Велединская

Томск – 2024

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИУК-3.1 Формирует стратегию командной работы на основе совместного обсуждения целей и направлений деятельности для их реализации

ИУК-3.2 Организует работу команды с учетом объективных условий (технология, внешние факторы, ограничения) и индивидуальных возможностей членов команды

ИУК-3.3 Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения

ИУК-4.1 Обосновывает выбор актуальных коммуникативных технологий (информационные технологии, модерирование, медиация и др.) для обеспечения академического и профессионального взаимодействия

ИУК-4.2 Применяет современные средства коммуникации для повышения эффективности академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном (ых) языке (ах)

ИУК-4.3 Оценивает эффективность применения современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействиях

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Элементы текущего контроля:

- посещение занятий;
- тесты по лекционному материалу;
- кейсы;
- задания для отработки пропущенных практических занятий.

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, тестов по лекционному материалу, решения кейсов и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр. Каждому элементу курса приписывается значение. Максимальный балл – 95.

1) Посещение занятий

Необходимый процент посещений, который будет отслеживаться в рамках текущего контроля – 100 %.

Каждое занятие оценивается и ходит в итоговую оценку.

Работа на вебинаре оценивается в 3-5 баллов, в зависимости от активности студента на воркшопе.

Общее количество вебинаров – 7. Максимальный балл за работу на вебинарах – 35.

В рамках занятий (вебинаров, воркшопов) по дисциплине "Стратегии и техники эффективной коммуникации" индикаторы достижения компетенции проверяются следующим образом:

ИУК-3.1 Во время занятий студенты характеризуют цели и направления деятельности на своем рабочем месте / во время учебы и формулируют принципы, на которых основывается стратегия командной работы.

ИУК-3.2 На практических занятиях организуется групповая работа, над которой потом осуществляется рефлексия относительно успешности /неуспешности учета

объективных условий (технология, внешние факторы, ограничения) и индивидуальных возможностей членов группы.

ИУК-3.3 Решение кейсов, во время которых студенты демонстрируют выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного решения трудностей в коммуникации.

ИУК-4.1: Во время занятий студенты задействуют различные коммуникативные технологии для обеспечения академического и профессионального взаимодействия, решение кейсов, где необходимо обосновать выбор определенных технологий для конкретных сценариев.

ИУК-4.2: Наблюдение и оценка того, как студенты используют средства коммуникации во время групповых обсуждений и решения кейсов на вебинарах.

ИУК-4.3: Ответы на вопросы, рефлексия об эффективности использованных коммуникационных стратегий в учебном или профессиональном контексте.

2) Тесты по лекционному материалу

Решение теста оценивается в 1-4 балла (в зависимости от числа вопросов). Общее количество тестов – 8.

Правильность выполнения оценивается следующим образом:

Тест с единственным верным ответом - 1 балл.

Тест с множественным выбором – 50% правильных ответов – 2 балла; 100% правильных ответов – 3 балла.

Вопрос 1. (ИУК-4.1)

Тезис: "Социальные сети в современном обществе выполняют не только функцию средства общения, но и влияют на формирование политических взглядов и мировосприятия". Задача: Оценить, отвечает ли тезис требованиям быть конкретным, однозначным и ясным.

1. Да

2. Нет

Ключ: 1.

Вопрос 2. (ИУК-4.3)

Тезис: "Безобразие в современном искусстве уродует эстетические представления молодежи!". Задача: Определить, какое требование аргументации нарушено.

1. Приемлемость/истинность

2. Релевантность

3. Достаточность

Ключ: 2.

Вопрос 3. (ИУК-3.3)

Форма обратной связи: Фактическая ситуация, последствия, чувства, предложения для улучшения. Задача: Определить модель, по которой дана обратная связь.

1. Бутерброд

2. BOFF

3. SOR

Ключ: 2.

3) Кейсы (ИУ- 4.2, ИУК-4.3)

Решение кейса оценивается в 1-4 балла. Общее количество кейсов – 10. Критерии оценивания:

Критерии ответа	Баллы
-----------------	-------

Студент представил очень ограниченный ответ с минимальным пониманием задачи, без глубины анализа и с недостаточными аргументами.	1 балл
Ответы студента показывают базовое понимание кейса, но аргументы поверхностны и не полностью развиты.	2 балла
Студент демонстрирует хорошее понимание кейса с убедительными и подкреплёнными аргументами, но может нехватать некоторой глубины или оригинальности.	3 балла
Ответ студента с глубоким и всесторонним анализом кейса, включающий оригинальные идеи и примеры. На все вопросы кейса предоставлен ответ.	4 балла

Пример:

Ознакомьтесь с описанием ситуации. Попробуйте задать вопросы об интересах другого с точки зрения каждого из участников и ответить на них.

Вячеслав и Максим работают в отделе разработки крупной IT-компании. Вячеслав является старшим разработчиком, а Максим – младшим. Вячеслав всегда критически относился к работе Максима, постоянно находил, по его мнению, ошибки в его коде и критиковал его перед всем коллективом.

Конфликтная ситуация сложилась, когда к Максиму обратился крупный клиент компании с запросом о добавлении нового функционала в продукт. Максим взялся за работу и реализовал требуемый функционал. Когда клиент оформил новую заявку на изменение уже реализованного функционала, Максим взялся за выполнение и этой задачи.

В тот день, когда Максим принял заявку, Вячеслав работал удаленно. В итоге, когда он узнал о новом функционале, он обвинил Максима в том, что тот вмешался в его проект без ведома и пригласил его к отчету перед начальством.

Это было не предусмотрено правилами компании, поскольку никакой конкретной рабочей зоны не было назначено, а все работники были равноценными участниками команды. Вячеслав продолжал критиковать Максима, обсуждая его работу с другими сотрудниками отдела и руководством. В конце концов, Вячеслав добился проведения досрочной аттестации для Максима.

После прохождения аттестации, которая показала хороший уровень квалификации Максима, Вячеслав продолжал давить на него, что привело к тому, что Максим подал заявление об увольнении.

Вопросы:

1. Как он относится к моим интересам? Как я отношусь к его интересам? Какие интересы влияют на наше общение, искажая его?
2. Понятны ли мне его интересы? Понимает ли он меня? С чем мы не согласны.
3. Что несправедливого видит он в моих действиях? Почему я раздражаюсь его поведением?
4. Какой вариант решения конфликта вы бы предложили?

Индикаторы достижения компетенции проверяются следующим образом:

ИУК-4.2: Студент показывает, как эффективно использовать различные средства коммуникации для улучшения командной работы и взаимодействия с коллегами и клиентами, продемонстрировав практические навыки их применения.

ИУК-4.3: Студент оценивает, как применение различных коммуникативных технологий влияет на достижение рабочих целей, анализируя их преимущества и возможные ограничения в профессиональной среде.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Зачет выставляется на основе балльной системы. Для зачёта необходимо набрать минимум 70 баллов в течение семестра.

Если студент не набрал нужного количества баллов для получения автоматического зачета, то зачет в первом семестре проводится в форме теоретического опроса по курсу и решения кейса.

Примеры теоретических вопросов:

1. Виды коммуникации. Деловой этикет. (ИУК-4.2)
2. Основы аргументации: тезис, аргумент. Требования к тезису и аргументации. Какой должна быть эффективная аргументация. (ИУК-4.3)
3. Основы вопрошания – виды вопросов по Б. Блуму. Развивающие вопросы. (ИУК-4.1)
4. Основы активного слушания. (ИУК-4.2)
5. Виды обратной связи. (ИУК-3.1)
6. Виды конфликтов. (ИУК-3.3)
7. Стратегии поведения в конфликтах. (ИУК-3.2)

Примеры кейсов:

Кейс №1 (ИУК-4.2, ИУК-4.3, ИУК-3.3)

Дата-аналитик в команде и тимлид не могут выстроить коммуникацию, постоянно конфликтуют, перетягивают одеяло на себя, обвиняют в непрофессионализме. В один из дней дата-аналитик поставил ультиматум, что не хочет работать на одном проекте с тимлидом. Что можно было сделать чтобы уменьшить вероятность такой ситуации? Какие варианты решения конфликта есть сейчас?

Кейс №2 (ИУК-4.1, ИУК-3.1, ИУК-4.3)

Вы недавно пришли в коллектив на позицию тимлида, атмосфера очень дружелюбная, коллеги общаются друг с другом очень неформально, к вам относятся пока без особого интереса. В коллективе очень «тесная» связь и взаимодействие между коллегами, многие вопросы решаются на основе доверия друг другу и авторитета, многие процессы выстроены по принципу «потому что так было всегда». Вы заметили, что некоторые совещания на работе проходят неэффективно и вы бы хотели их упразднить или оптимизировать. Как и с кем вы бы выстроили коммуникацию? Какие аргументы привели бы? На что бы опирались при выстраивании аргументации?

Кейс № 3. (ИУК-4.2, ИУК-4.1, ИУК-3.2)

Два участника вашей команды предлагают разные варианты решения одной задачи. Как разрешить спор и выбрать оптимальный вариант? Как и с кем вы бы выстроили коммуникацию? Как разрешить этот конфликт?

4. Оценочные материалы для проверки остаточных знаний (сформированности компетенций)

Оценочные материалы для проверки остаточных знаний могут быть использованы для формирования программы ГИА (программы государственного экзамена), а также экспертом Рособнадзора при проведении проверки диагностической работы по оценке уровня форсированности компетенций обучающихся (при контрольно-надзорной проверке).

Задание 1 (ИУК-4.1):

Когда выбор стратегии “Компромисс” будет ошибочным?

Варианты ответа:

1. Когда обе стороны имеют важные интересы и хотят добиться своего, но осознают, что полное удовлетворение каждого из них невозможно без ущерба для другой стороны.

2. Когда конфликтная ситуация между двумя или более сторонами требует быстрого разрешения и долгая длительность конфликта нежелательна.

3. Когда участники, не боясь ничего потерять и решительно отстаивают свои интересы, чего бы это ни стоило.

Ключ: 3, так как эта стратегия не сможет быть реализованной, стороны все равно продолжат конфликт.

Задание 2 (ИУК-4.2):

Какие коммуникативные стратегии вы бы использовали для улучшения коммуникации в команде разработчиков, работающей удаленно?

Варианты ответа:

1. Ежедневные встречи по видеосвязи
2. Недельные email-отчеты
3. Месячные телефонные конференции
4. Ежеквартальные личные встречи

Ключ: 1. Ежедневные встречи по видеосвязи — это помогает поддерживать постоянную связь между членами команды и обеспечивает актуальность информации о проектах.

Задание 3 (ИУК-4.2):

Какие аспекты корпоративной культуры следует учитывать при внедрении новой системы внутренней коммуникации в международной компании?

Варианты ответа (множественный выбор):

1. Языковые барьеры
2. Различия в часовых поясах
3. Отношение к технологиям
4. Способы разработки
5. Количество людей в отделах

Ключ: 1,2,3 — для успешного внедрения системы необходимо учитывать все эти аспекты, чтобы обеспечить эффективное взаимодействие.

Задание 4 (ИУК-5.2):

Какие методы вы бы использовали для разрешения конфликта между членами команды из разных культурных контекстов?

Возможные варианты ответа:

Культурные тренинги, медиация с участием нейтральной третьей стороны, предоставление возможности для неформального общения, комплексный подход к разрешению культурных конфликтов обучение, медиацию и создание условий для лучшего понимания и взаимодействия.

Задание 5 (ИУК-5.1):

Ситуация:

Вы работаете в IT-стартапе "Innovative Solutions", который славится своей адхократической корпоративной культурой, способствующей инновациям, гибкости и сотрудничеству. Однако, для повышения конкурентоспособности на рынке, руководство компании решило внедрить элементы рыночной культуры, которая акцентирует внимание на достижении результатов, индивидуальных достижениях и конкурентоспособности.

Задача:

Ваша задача — разработать план по внедрению элементов рыночной культуры в текущую адхократическую культуру компании и оценить потенциальное влияние этих изменений на корпоративную культуру и работу команды. Ваша компания работает сразу в нескольких странах: Россия, Индия, Словения, Китай.

Вопросы кейса:

1. Какие конкретные элементы рыночной культуры вы предложите внедрить в адхократическую культуру компании? Обоснуйте свой выбор.
2. Как внедрение этих элементов повлияет на существующие ценности и нормы поведения в вашей компании?
3. Какие меры вы предложите для балансирования между адхократической и рыночной культурами, чтобы сохранить сильные стороны обеих культур?
4. Как эти изменения повлияют на международный контекст компании?

Задание 6 (ИУК-4.3, ИУК-5.2):

Решите кейс:

Основные сведения:

"Innovatech Solutions" — это динамично развивающаяся технологическая компания, специализирующаяся на разработке программного обеспечения и аналитических решений для клиентов в сфере финансовых услуг, здравоохранения и розничной торговли. Компания была основана в 2010 году и насчитывает более 500 сотрудников в нескольких международных офисах, включая США, Европу и Азию.

Корпоративная культура:

Культура компании "Innovatech Solutions" строится на принципах инноваций, открытости и сотрудничества. В компании ценится прозрачность в коммуникациях и активное участие каждого сотрудника в жизни организации. Несмотря на разнообразие проектов и географическое распределение команд, компания стремится поддерживать единую корпоративную культуру и высокие стандарты работы.

Проблемы в коммуникации:

Недавний внутренний аудит выявил, что одной из основных проблем в компании является неэффективная обратная связь между разработчиками и менеджерами проектов. Проблемы включают нечеткость требований, недопонимание между командами и задержки в сдаче проектов. Эти проблемы особенно остро стоят в международных командах из-за различий в культурных и языковых подходах к бизнес-коммуникации.

Цели внедрения новой системы обратной связи:

Целью внедрения новой системы обратной связи является повышение эффективности коммуникации внутри команд, ускорение процессов разработки и повышение качества продукции. Компания намерена использовать различные методы обратной связи для разных ситуаций:

Модель BOFF (Background, Observation, Feeling, Future) используется для ежедневного взаимодействия в рамках проектов.

Метод SOR (Situation, Objective, Result) применяется при анализе выполнения проектных задач.

Метод "Бутерброд" (положительный момент, зона для улучшения, положительное завершение) используется в процессах профессиональной оценки и развития сотрудников.

Контекст применения: Определить, в каких конкретных ситуациях каждая из моделей будет наиболее эффективна.

Потенциальные преимущества и недостатки: Оценить, какие преимущества и риски сопряжены с каждой из моделей в контексте корпоративной культуры компании.

Рекомендации по внедрению: Предложить конкретные рекомендации для внедрения выбранных моделей обратной связи.

Вопросы кейса:

1. В каких ситуациях модель BOFF будет более предпочтительной, и почему?
2. Когда и почему следует использовать метод SOR для обратной связи?
3. В каких случаях метод "Бутерброд" может быть наиболее эффективным, и какие есть ограничения при его применении?
4. Какой метод в итоге вы бы выбрали и почему?

Ожидаемые результаты:

Студент должен представить анализ каждой из трех моделей, указав их сильные и слабые стороны в контексте различных рабочих сценариев. Выводы должны базироваться на понимании того, как обратная связь влияет на производительность и взаимодействие внутри команды. Рекомендации должны включать четкие указания на то, как и когда использовать каждую из моделей для достижения максимальной эффективности обратной связи.

Информация о разработчиках

Кривошапкина Наталья Юрьевна, директор по качеству образования учебного центра «Слёрм».

Быкова Елена Юрьевна, кандидат философских наук, доцент кафедры социальной работы НИ ТГУ.