

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Актуальные практики коммуникаций

Код модуля
1158554

Модуль
Управление и коммуникации в профессиональной
деятельности

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Городнова Наталья Васильевна	доктор экономических наук, доцент	Профессор	правового регулирования экономической деятельности

Согласовано:

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

Авторы:

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Актуальные практики коммуникаций коммуникаций

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	2
		Домашняя работа	2
		Реферат	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Актуальные практики коммуникаций

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
УК-4 -Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>Д-1 - Проявлять доброжелательность и толерантность по отношению к коммуникативным партнерам</p> <p>З-1 - Определять специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>З-2 - Излагать нормы и правила составления устных и письменных текстов для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Контрольная работа № 1</p> <p>Контрольная работа № 2</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p>

	<p>П-1 - Составлять устные и письменные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках в соответствии с правилами и нормами</p> <p>П-2 - Осуществлять поиск вариантов использования инструментов современных коммуникативных технологий для решения проблемных ситуаций академического и профессионального взаимодействия</p> <p>У-1 - Анализировать и оценивать письменные и устные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках на соответствие правилам и нормам и корректировать их</p> <p>У-2 - Воспринимать и анализировать содержание письменных и устных текстов на родном и иностранном (ых) языках с целью определения значимой информации</p> <p>У-3 - Выбирать инструменты современных коммуникативных технологий для эффективного осуществления академического и профессионального взаимодействия</p>	
<p>УК-5 -Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Д-1 - Проявлять толерантность в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>Д-2 - Принимать компромиссные решения в нестандартных ситуациях межкультурного взаимодействия</p> <p>З-1 - Формулировать этические и правовые нормы межкультурного взаимодействия и основные принципы организации деловых контактов с учетом национальных, социокультурных особенностей</p>	<p>Домашняя работа № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Зачет</p> <p>Контрольная работа № 1</p> <p>Контрольная работа № 2</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p>

	<p>З-2 - Демонстрировать понимание механизмов формирования условий психологически безопасной среды в межкультурном взаимодействии с учетом разнообразия культур</p> <p>П-1 - Моделировать продуктивные формы и оптимальные условия психологически-безопасной среды межкультурного взаимодействия на основе анализа национального и социокультурного разнообразия профессиональной среды с учетом правовых и этических норм</p> <p>У-1 - Оценивать ситуацию в процессе межкультурного взаимодействия, выбирать эффективные формы межличностных взаимодействий с учетом национальных, социокультурных особенностей и этических и правовых норм</p> <p>У-2 - Оценивать условия психологически безопасной среды межкультурного взаимодействия и определять необходимость их корректировки с учетом разнообразия культур</p>	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лекциям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – не предусмотрено		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 1		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа 1</i>	15	20
<i>контрольная работа 2</i>	17	20
<i>домашняя работа 1</i>	12	20
<i>домашняя работа 2</i>	14	20
<i>реферат</i>	16	20
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 0.5		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– 0.5		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– **не предусмотрено**

Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – **не предусмотрено**

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)			
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания	
		Традиционная характеристика уровня	Качественная характеристика уровня

1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Теоретические основы управления межличностным взаимодействием. Многообразие видов и форм социального взаимодействия. 2. Индивидуально-психологическое и социально-культурное многообразие общества. 3. Основы командного взаимодействия и коммуникаций в группе. 4. Приемы и техники конструктивного взаимодействия. 5. Основы самоорганизации и самопрезентации. 6. Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа № 1

Примерный перечень тем

1. Понятие, сущность и виды общения. Способы и техники эффективной коммуникации.

Примерные задания

Вариант 1

Теоретический вопрос: Понятие, сущность и виды общения.

Задачи

1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Девушка 20 лет возвращается домой вечером, вокруг темно, на улице навстречу ей движется группа подростков, которые просят закурить. Девушка не курит, сигарет у нее нет.

4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний Мне порой не хватает выдержки. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях. Меня провести нелегко.

6. Вы приняли на работу специалиста, только что окончившего университет, который превосходно справляется с работой. Он провел несколько рабочих встреч, клиенты и партнеры им очень довольны. Однако в общении с коллегами по отделу он резок, заносчив, считает, что их знания в профессиональной сфере устарели и не соответствуют необходимому для специалиста уровню. Вы как руководитель каждый день получаете сигналы от подчиненных, особенно от обслуживающего персонала о его грубом и резком поведении. Каким образом Вы будете разрешать данную ситуацию?

Вариант 2

Теоретический вопрос: Способы и техники эффективной коммуникации.

Задачи

1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримиования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: “Это я вас учу”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

4. Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить. Я, как и многие люди, бываю обидчив. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

6. Ваш коллега Н., возраст 45 лет, обращается в профсоюз за путевкой в санаторий. Коллективный договор предполагает такого рода поддержку для членов профсоюза. Однако в данный момент путевок нет, и ожидаются не ранее чем через 3-4 месяца. Коллега не согласен ждать путевку столь длительное время и устраивает скандал в помещении профсоюза: кричит, обвиняет работников в халатности, грубости, лени и т.п., отказывается выслушать аргументы. Опишите свои действия: а) как коллеги, наблюдающего эту ситуацию; б) как члена профсоюзной организации.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Типы профессиональной адаптации и мобильности. Способы и техники эффективной коммуникации.

Примерные задания

Вариант 1

Теоретический вопрос: Типы профессиональной адаптации и мобильности. Социально-психологический климат группы и способы его формирования и корректирования

Задачи

1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось 1,5 года.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”.

4. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств. Я не буду выполнять работу, если это противоречит

моему настрою. Это справедливое замечание, я его учту обязательно. Иди, отдыхай, я сделаю все сама. Я готов выполнить любое Ваше указание

6. Специалист Анна осуществляла профессиональные действия с клиентом Н., затем заболела, и ее клиента временно передали другому специалисту – Елене. Елена, просмотрев дело клиента, сочла действия Анны непрофессиональными и высказала свою точку зрения клиенту, негативно критикуя Анну. Клиент с жалобой на Анну обратился к начальнику отдела. Опишите действия в данной конфликтной ситуации начальника и Анны.

Вариант 2

Теоретический вопрос: Социально-психологический климат группы и способы его формирования и корректирования

Задачи

1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Как бы вы поступили на месте руководителя? Опишите возможные ситуации.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: “Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?”. Заместитель: “У меня есть некоторые соображения по этому поводу”.

4. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний Я – увлекающийся человек. Мой основной критерий оценки человека – объективность. Мои взгляды непоколебимы. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

6. Представитель организации – партнера, Наталья Ивановна отличается повышенной конфликтностью, которая проявляется в постоянном написании жалоб на действия ваших подчиненных. Работать с данным специалистом отказываются все сотрудники вашего отдела, так как на них написано уже не по одной жалобе. Как в этой ситуации осуществлять работу с Натальей Ивановной? Что предпринять начальнику отдела (вам)?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Подготовка юридического заключения по делу.

Примерные задания

Домашняя работа выполняется в виде письменной работы с устной защитой работы в рамках семинарских занятий. Студент выбирает один из предложенных вариантов психологических тестов.

Примеры вариантов психологических тестов

Психологический тест 1

Тест состоит из семи разделов. В каждом из разделов нужно распределить 10 баллов между возможными ответами согласно вашему представлению об их соответствии вашему собственному поведению. Эти десять баллов могут быть распределены между несколькими утверждениями или, возможно, все приписаны одному-единственному ответу.

1. Что, по моему мнению, я могу внести в работу команды:

- (a) я полагаю, что могу сразу увидеть новые возможности и извлечь из них пользу;
- (b) я могу хорошо сработаться с самыми разными людьми;
- (c) генерирование идей является одним из моих природных качеств;
- (d) у меня есть способность привлекать людей, которые могут внести ценный вклад в работу группы;
- (e) моя личная эффективность во многом основана на способности доводить начатое до конца;
- (f) я готов(а) смириться с временной непопулярностью, если это приведет к значительным результатам в дальнейшем;
- (g) обычно я быстро "схватываю", что будет "работать" на практике в известных мне ситуациях;
- (h) я могу предложить нечто разумное для альтернативного курса действий без проявления пристрастия или предвзятости.

2. Мои возможные недостатки при работе в команде могут проявляться следующим образом:

- (a) я ощущаю беспокойство, если собрания команды недостаточно структурированы, их ход плохо контролируется, и они проводятся в недостаточно организованной манере;
- (b) в противовес команде я склонен(а) поддерживать людей, чья обоснованная точка зрения не получила должной оценки;
- (c) я склонен(а) много говорить в моменты, когда группа переходит к предложению новых идей;
- (d) мой объективизм затрудняет нахождение компромисса с коллегами;
- (e) когда возникает необходимость дать ход какому-либо делу, окружающие порой воспринимают меня как человека, склонного к авторитарным методам;
- (f) мне трудно принимать руководящие решения, потому что я слишком чую(а) к атмосфере в группе;
- (g) я склонен(а) увлекаться идеями, которые приходят мне в голову, и таким образом терять "нить" происходящего вокруг;
- (h) мои коллеги нередко считают меня человеком, излишне беспокоящимся о деталях и преувеличивающим возможность неблагоприятного исхода событий.

3. Когда я участвую в работе над каким-либо проектом с другими людьми:

- (a) я обладаю способностью влиять на людей, не оказывая давления на них;
- (b) моя внимательность позволяет избегать многих ошибок и оплошностей;
- (c) я готов(а) настаивать на немедленных действиях для того, чтобы участники не тратили времени впустую и не теряли из виду основную цель;

- (d) я способен(а) внести оригинальный вклад в работу группы;
- (e) я всегда готов(а) поддержать разумное предложение, отвечающее общим интересам;
- (f) я всегда веду поиск новейших идей и разработок;
- (g) я полагаю, что окружающие ценят мою способность к беспристрастным суждениям;
- (h) на меня можно положиться в том, что все основные виды работ будут

организованы.

4. Характерный для меня подход к групповой работе состоит в следующем:

- (a) я искренне заинтересован(а) в том, чтобы лучше узнать коллег;
- (b) если я с чем-то не согласен(а), я достаточно легко бросаю вызов мнению окружающих или поддерживаю точку зрения меньшинства;
- (c) обычно я умею находить аргументы для опровержения необоснованных предложений;
- (d) я думаю, у меня есть талант к организации работы надлежащим образом, когда необходимо воплотить на практике намеченный план;
- (e) я склонен(а) избегать банальностей и выступать с неожиданными предложениями;
- (f) я обычно стремлюсь достичь совершенства в любой деятельности;
- (g) я умею извлекать выгоду для группы, используя внешние контакты;
- (h) я выслушиваю разные точки зрения, но при принятии окончательного решения руководствуюсь собственным мнением.

5. Я получаю удовлетворение от работы, потому что:

- (a) мне нравится анализировать ситуации и взвешивать возможные альтернативы;
- (b) мне интересно заниматься практическим решением проблем;
- (c) мне нравится осознавать, что я способствую хорошим рабочим отношениям;
- (d) я могу лоббировать принятие необходимого решения;
- (e) я умею сходить с людьми, которые могут предложить новые идеи;
- (f) я умею добиваться согласия людей действовать необходимым образом;
- (g) я чувствую себя комфортно, когда могу полностью сосредоточиться на выполнении задачи;
- (h) мне нравится находить область деятельности, где нужно напрягать свое воображение.

6. Если бы мне вдруг поручили решение трудной задачи, ограничив время и предоставив в мое распоряжение незнакомых людей:

- (a) я, скорее всего, уединился(ась) бы для того, чтобы найти выход из создавшегося положения перед тем, как разрабатывать единую линию поведения;
- (b) я был бы готов(а) поддержать того, чей подход к решению задачи окажется самым позитивным, каким бы сложным он ни был;
- (c) я бы нашел(а) способ сократить время решения задачи, установив, какой наилучший вклад могли бы внести различные люди;
- (d) моя склонность к безотлагательному решению задачи помогла бы мне обеспечить выполнение графика;
- (e) я полагаю, что сохранил(а) бы хладнокровие и способность мыслить объективно;
- (f) я был(а) бы готов(а) добиваться цели, несмотря на любое давление;
- (g) я был(а) бы готов(а) взять на себя роль лидера, если бы сознавал(а), что группа не продвигается вперед;
- (h) я прибежал(а) бы к групповым обсуждениям для того, чтобы стимулировать поиск новых идей и сдвинуть дело с "мертвой точки".

7. Работая в группе и думая об имеющихся у меня проблемах:

- (a) я склонен(а) высказывать свое недовольство тем, кто препятствует прогрессу в работе;
- (b) я готов(а) признать, что окружающие могут критиковать меня за то, что я слишком аналитичен(а) и недостаточно полагаюсь на интуицию;
- (c) я готов(а) признать, что мое стремление к тому, чтобы все выполнялось надлежащим образом, может задерживать продвижение работы;
- (d) я склонен(а) быть требовательным к работе других и полагаться на одного или двух членов команды, к которым я испытываю расположение;
- (e) мне сложно начать что-либо делать, если не ясны цели;
- (f) иногда я не в состоянии объяснить сложные идеи, которые приходят мне в голову;
- (g) я сознаю, что хочу от других того, чего не могу сделать сам;
- (h) я не решаюсь изложить мои возражения, когда сталкиваюсь с реальной оппозицией.

Убедитесь, что сумма баллов за все вопросы каждого раздела равна 10 и итог для всех семи разделов равен 70. В таблице представлено распределение утверждений по всем семи разделам для восьми основных ролей в команде, описанных Белбин (в шапке таблицы указаны первые буквы названия ролей). Для подсчета очков по каждой роли впишите в таблицу баллы по каждому из утверждения. Например, для первого раздела 10 баллов могли быть распределены следующим образом: a = 3; b = 1; c = 4; d = 0; e = 1; f = 0; g = 0; h = 1. Эти баллы необходимо вписать в соответствующие столбцы первой строки таблицы. То же самое необходимо сделать по всем остальным разделам вопросника, а затем просуммировать баллы для каждого из восьми столбцов.

Психологический тест 2

Данный тест поможет Вам узнать, как вы ведете себя в конфликтной ситуации. Стараетесь ли вы перекричать своего собеседника и готовы отстаивать свое мнение до последнего или же вы спокойно решаете недопонимание. Отвечайте на тест как можно честно, выбрав один ответ из предложенных.

1. Если в общественном месте начался спор между незнакомыми людьми как Вы себя поведете?

- А) Пройду мимо. Это меня не касается; 4 балла
- Б) Вмешаюсь и заступлюсь за того, кто более прав, по моему мнению; 2 балла
- В) Неважно кто виноват. Буду вместе с ними спорить до конца; 0 баллов

2. Если происходит какое-либо собрание Вы?

- А) Предложу свой план, если только точно знаю, что поддержат; 4 балла
- Б) Выступаю иногда, когда не в терпёж; 2 балла
- В) Критикую всех подряд. Пусть правду знают сразу; 0 баллов

3. Представьте начальник предложил план разработки реформ, а он по сути никудышный по вашему мнению. Что вы будете делать?

- А) Выскажу свое мнение, если только кто-то еще будет поддерживать меня; 4 балла
- Б) Буду продвигать свой план и отстаивать свое мнение; 2 балла
- В) Промолчу. Инициатива, по моему мнению, наказуема; 0 баллов

4. Дискутировать и спорить Вы любите с:

- А) Близкими людьми и друзьями; 4 балла
- Б) Это не мое хобби, но если надо, то смогу; 2 балла
- В) Мое любимое занятие! Без этого практически не проходит мой день; 0 баллов

5. Стоя в очереди, кто-то решил пройти вперед Вас. Вы:

- А) Оттолкнете нахала и пройдете вперед; 4 балла
 Б) Буду злиться, но по себя; 2 балла
 В) Буду биться кулаками, но никто раньше меня не пойдет; 0 баллов
6. Представьте от Вашего мнение зависит судьба одного из сотрудника, вы:
 А) Объективно все расскажу, указав на недостатки и достоинства; 4 балла
 Б) Промолчу про недостатки, дав понять, что нужно доработать; 2 балла
 В) Раскритикую все что можно. Пусть знает, что нужно все дорабатывать; 0 баллов
7. Ваш супруг(а) пилит за растроченные деньги, а сам(а) тратит деньги на всякие ненужные вещи и при этом спрашивает мнение о покупке у Вас. Что вы будете делать?
 А) Порадуюсь вместе с ней (ним) покупкой; 4 балла
 Б) Буду критиковать покупку; 2 балла
 В) Скандалить буду долгое время; 0 баллов
8. К вам подошел мальчик лет 10 и спросил сигарету. Вы:
 А) Даете, не высказав про возраст; 4 балла
 Б) Буду нравоучительно ему доказывать о вреде курения в его возрасте; 2 балла
 В) При большом количестве народа устрою скандал; 0 баллов
9. Продавец в магазине Вас обсчитал. Вы:
 А) Недовольным видом уходите из магазина, клянясь, что больше в него не пойдете; 4 балла
 Б) Настойчиво буду просить пересчитать сдачу 2 балла
 В) Буду биться кулаками, но докажу свою правоту; 0 баллов
10. Администратор отеля занимается своими делами и в упор не видит Вас. Вы:
 А) Будете молча ждать; 4 балла
 Б) Будете на него жаловаться; 2 балла
 В) Сорву зло на тех, кто мне попадется; 0 баллов
11. Споря с ребенком, вы все-таки понимаете, что он прав. Ваши дальнейшие действия?
 А) Признаюсь, что не прав, бывает же и у такое у взрослых; 4 балла
 Б) Буду отстаивать свое мнение до конца как можно; 2 балла
 В) Не хочу терять авторитет в глазах ребенка.

В любом случае я прав(а); 0 баллов
 Результаты: От 30 до 40: Вы очень тактичный человек и стараетесь не попадать в конфликт. Всегда ищите компромисс и не очень любите высказывать критику. Это не всегда хорошо, так что старайтесь быть более прямолинейным. От 15 до 29: Вы способны выдержать конфликт и стараетесь настойчиво высказывать свою точку зрения. Однако при спорах помните, что Вы можете обидеть собеседника. Менее 14: Вы жуткий скандалист, каких век не сыскать. Вам нетрудно начать конфликт и это доставляет Вам огромное удовольствие. Наверняка вас называют скандалистом. Может у вас развит комплекс неполноценности?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Подготовка юридического заключения по делу.

Примерные задания

Домашняя работа представляет собой письменный ответ студента. Первая часть домашней работы – это написание собственного резюме. Вторая часть домашней работы – это решение кейсов. Результаты решения кейса представляются в письменном виде.

Примеры кейсов

Кейс 1

Есть в Пскове комбинат, производящий печенье, сухие завтраки и другую продукцию. Акционировавшись, он превратился в АО «Любятово» и в самом начале чековой приватизации был выставлен на чековый аукцион. Основную часть пакета акций купил чековый инвестиционный фонд «Альфа-Капитал». Новым владельцам предприятие понравилось: было оно недавно построенным, с современным импортным оборудованием. Однако позже начались проблемы. «Старая» администрация, не посоветовавшись с руководством Фонда, продала на денежном аукционе пакет акций своему партнеру — местному предприятию «Псковмаш», намереваясь позже этот пакет у него перекупить. К сожалению, денег к тому времени уже не было, и «Псковмаш» продал эти акции западной фирме, проявлявшей большой интерес к комбинату. Впрочем, в этом не было большой беды, но вопрос о руководстве комбината стоял очень остро, так как производство на тот момент было убыточным, процветало воровство на всех уровнях и во всех видах, а после обеда на комбинате уже не с кем было разговаривать — все пьяные. Именно поэтому работники Фонда начали скупать акции в городе, в основном у коллектива комбината.

Они достаточно быстро купили контрольный пакет акций, который позволял решить проблему с руководством. Итак, к декабрю 1993 г. у «Альфы» было уже 55% акций комбината, и Фонд внедрил в руководство своего человека. Им стал 24-летний А. Молинский, работавший до этого в одном из западных банков. Он приехал на комбинат в роли заместителя генерального директора с широчайшими полномочиями. Первое же появление г-на Молинского на комбинате ранним морозным утром принесло ему незабываемые впечатления: он увидел широкое народное гулянье по случаю дня рождения директора. Дальнейшие наблюдения за коллективом и особенно за руководством комбината подтвердили каждодневную готовность к яркому и праздничному времяпрепровождению. Финансово-хозяйственная деятельность АО «Любятово» являла собой достаточно знакомую картину: дебиторская задолженность — 1 млрд. руб., кредит в местном банке для выплаты зарплаты — 500 млн. руб., задолженность поставщикам — около 100 млн. руб. В постоянно меняющихся ценах на сырье администрация не ориентировалась, но странным образом предпочитала платить в 1,5 раза больше рыночной цены, объясняя этот «мощный маркетинговый прием» необходимостью поддерживать связи с постоянными поставщиками. Хронически не хватало оборотных средств, был беспорядок в бухгалтерской документации, а администрация распыляла свои силы, учреждая многочисленные АО и ТОО. Естественно, администрация приводила убедительнейшие доводы, доказывая, что именно такой стиль работы является единственно верным. Господин Молинский начал свою деятельность на комбинате с аудиторской проверки, что оказалось чрезвычайно удачным ходом: результаты проверки не только прояснили положение дел, но впоследствии помогли успешному решению кадровой проблемы. Дело в том, что были выявлены многочисленные злоупотребления. Продукция комбината была достаточно дефицитной, и распорядиться ею можно было весьма «рационально». Способы хищения оказались вполне традиционными: это и неучтенная продукция, и покупка сырья по завышенной цене, и продажа готовой продукции по заниженной цене. Последовали оргвыводы.

Управленческий персонал был сокращен на 10%. «Старые» кадры после ознакомления с результатами проверки беззвучно увольнялись. Самое интересное то, что на смену им приходили еще более «старые» кадры, в свое время ушедшие с предприятия после того, как не поладили с прежним руководством. В первый квартал заработная плата не поднималась. Именно это ставилось в вину г-ну Молинскому, так как работники привыкли, что заработная плата на их предприятии — одна из самых высоких в городе. Однако благодаря этому был погашен банковский кредит. Новое руководство быстро нашло некоторые неординарные ходы. Удалось, например, заметно снизить себестоимость продукции за счет того, что мука покупалась в количестве, заведомо превышающем потребности производства, но со значительной скидкой, а излишки ее реализовывались в области еще и с прибылью. К осени 1994 г. дела комбината пошли так хорошо, что появилась возможность рекламировать свою продукцию не только в печати, но даже на телевидении. Некоторый эффект рекламная кампания дала, но явно недостаточный: у руководства комбината не хватило то ли настойчивости, то ли денег на продолжительную рекламную кампанию. Главное изменение, как считает г-н Молинский, произошло в психологии людей. Привыкнув к виду непьющего руководителя, который не мечется, учреждая другие АО и ТОО, и не ворует, обновленный коллектив тоже разумно ограничил свои потребности. Тем более что зарплата увеличивается, выплачивается регулярно, а в столовой прекрасные (щедро дотируемые) обеды. Кроме того, в городе традиционно плохо с транспортом, а работников комбината на работу и с работы возят на автобусе.

ВОПРОСЫ К СИТУАЦИИ

1. Какие черты личности г-на Молинского помогли ему наладить работу на предприятии? Какими чертами должен обладать эффективный руководитель? 2. Как можно охарактеризовать коллектив предприятия до и после прихода нового руководителя? Назовите критерии эффективного коллектива. 3. Какой стиль руководства применил г-н Молинский после своего прихода на предприятие? Какой стиль руководства, по вашему мнению, был бы наиболее приемлемым? 4. Какие специальные знания могут помочь г-ну Молинскому руководить предприятием более эффективно?

Кейс 2

Сеть магазинов «Original Levi's Store» (OLS) существует в Москве уже более 3 лет. Ассортимент магазинов составляет продукция всемирно известной фирмы «Levi Strauss». За указанное время фирма «Сантан», которая является владельцем этой сети магазинов, добилась достаточно устойчивого положения на рынке и решила увеличить количество торговых точек. Было запланировано открытие двух новых магазинов. В связи с этим был произведен расширенный набор персонала на должности продавцов-консультантов. Отбор проходил в два этапа, отсеб составил около 90%. Однако, несмотря на такой строгий контроль, всегда существует возможность появления в коллективе фирмы человека случайного, либо не подходящего для работы в сфере обслуживания, либо не разделяющего основных принципов внутрифирменного общения. Задача по выявлению таких людей ложится на плечи непосредственного руководителя, т. е. управляющего магазином. Именно он должен определить, удовлетворяет ли данный работник производственным и корпоративным требованиям. Причем чем скорее он это сделает, тем лучше, так как фирме не придется затрачивать средства на обучение и вовлечение в коллектив нового работника. Прошедшие отбор кандидаты распределялись непосредственно по магазинам. Еженедельно в OLS направлялись группы новичков в

количестве 2–3 человек. Они получали первоначальное представление об ассортименте, правилах торговли и поведения в коллективе, а затем поступали непосредственно в распоряжение старшего по смене и начинали постепенно включаться в процесс обслуживания клиентов. За деятельностью вновь прибывших велось тщательное наблюдение, в ходе которого выявлялось, соответствуют ли они требованиям, предъявляемым фирмой к своим сотрудникам. В результате принималось решение о дальнейшей судьбе кандидата. В составе одной из групп в магазин поступила Светлана Петровская. С самого начала эта кандидатура вызвала у управляющего OLS Сергея Королева некоторые чисто интуитивные сомнения. Сергей работал управляющим около 2 лет, до этого прошел традиционный для OLS путь от продавца-консультанта до старшего по смене, поэтому ему была хорошо известна специфика работы своих подчиненных и он практически с первой минуты знакомства мог определить, подходит ли данный человек фирме или нет. Тем не менее, несмотря на первое впечатление, он решил присмотреться к Петровской. К тому же его интересовало мнение коллектива OLS о новой сотруднице, а для того, чтобы оно сформировалось, нужно определенное время. Сергей не создавал барьеров при общении с подчиненными и всячески поощрял инициативу. Мнение сотрудников о новом работнике было для него очень важно. За заботами об объеме продаж он никогда не забывал о своем персонале. Итак, новая сотрудница начала свою деятельность в качестве продавца-консультанта. Она показала себя способной к обучению, адекватно воспринимала необходимую информацию, выполняла приказы руководства и в целом неплохо себя зарекомендовала. Однако положение вскоре изменилось. По прошествии нескольких дней выяснились некоторые странности в поведении Светланы. Девушка страдала излишней обидчивостью, отсутствием чувства юмора в обычном понимании и, вместе с тем, обладала способностью шутить так, что ее шутки были больше похожи на упреки. К тому же ее внешний вид оставлял желать лучшего: она не отличалась опрятностью и аккуратностью. При работе с клиентами она выглядела так, словно ждала, что ее вот-вот кто-нибудь ударит. Вместе с тем она стремилась всячески им услужить, видимо, ради того, чтобы избежать возможных упреков. Однако ее жалостливый вид вызывал у некоторых клиентов отнюдь не желание ее поддержать, а совсем наоборот — поиздеваться и пошутить над ней. Самое главное состояло в том, что она этого даже не понимала. Таким образом, ее появление в торговом зале отнюдь не помогало формированию у покупателей правильного мнения о фирме. Отношения с коллективом у Светланы тоже не сложились, хотя все сотрудники OLS были с ней доброжелательны и терпимы к ее странностям. Коллектив состоял в основном из молодежи, отличался энтузиазмом, сплоченностью и совместимостью. Последнее было особенно важно, некоторые сотрудники даже были уволены во время прохождения испытательного срока по причине несовместимости с коллективом. Светлана никогда не принимала участия в дружеских вечеринках, хотя объективных причин для отказа у нее не было. К тому же если с клиентами она была вежлива, то с коллегами — наоборот. Однако, несмотря на все уже перечисленные странности, Сергей пока не принимал решения относительно Петровской, хотя прошло почти 3 недели. Ему казалось, что стоит с ней немного поработать и все встанет на свои места. Членам коллектива было обидно за «лицо» своей фирмы. Они ждали от управляющего конкретного решения, а он медлил.

ВОПРОСЫ К СИТУАЦИИ

1. Можно ли назвать коллектив данного магазина эффективным? Можно ли назвать эффективным его руководителя?

2. Какой стиль руководства преобладает в деятельности С. Королева?
3. Каково положение руководителя магазина OLS в модели Фидлера? Четко ли оно определено?
4. Существует ли, на ваш взгляд, у коллектива OLS деловое кредо?
5. На каком уровне осознания управленческой позиции руководителя находится С. Королев?
6. Как, по-вашему, должен поступить управляющий в сложившейся ситуации? Почему он не учитывает требования коллектива? Не вступает ли его поведение в противоречие с присущим ему стилем управления?
7. Как проявляется сплоченность коллектива в ситуации с новой сотрудницей?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.5. Реферат

Примерный перечень тем

1. Сравнительный анализ концепций общения, сложившихся в основных школах социальной психологии.
2. Историческое развитие форм общения и развитие общения в онтогенезе.
3. Проблема тезауруса. «Движение» информации и смена коммуникативных ролей («коммуникатора» и «реципиента») в диалоге.
4. Попытки построения «словаря» выразительных движений человека и создания методики (FAST) для прочтения мимических проявлений партнеров по коммуникации.
5. Экспериментальные методы регистрации взаимодействия.
6. Схема Р. Бейлса и возможности ее практического использования.
7. Концепция ANOVA.
8. Практические средства повышения точности межличностного восприятия – использование специальных программ социально-психологического тренинга.
9. Методологические проблемы невербальных средств коммуникации
10. Конкуренция и конфликт
11. Ошибки в атрибутивном процессе.
12. Современные модели социального влияния.
13. Современные концепции взаимодействия установок и поведения
14. Психология лжи.
15. Психология убеждения.
16. Правила конструктивного спора.
17. Функции массовой коммуникации и критерии ее эффективности.
18. Возможности развития коммуникативной компетентности менеджера.
19. Теория «диадического взаимодействия» (Р. Тибо и Г. Келли).
20. Роль социальной установки при формировании первого впечатления о человеке (А.А. Бодалев).
21. Коммуникативные техники и приемы в профессиональной управленческой деятельности.

Примерные задания

Реферат оформляется в соответствии с требованиями:

Объем – 20-25 страниц; поля имеют стандартный размер – 2 см.

Стандартизированный шрифт для документов – Times New Roman, 12 или 14 кегль. Межстрочный интервал – 1,5. Список литературы должен содержать не менее 10 источников не позднее, чем 2015 года.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. 1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. 2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. 3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. 4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. 5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. 6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. 7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления. 8. Установки и их влияние на контакт. 9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. 10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. 11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. 12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. 13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. 14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». 15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. 16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. 17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. 18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения. 19. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. 20. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций. 21. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации. 22. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция. 23. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции. 24. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.