

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра психологии

Утверждена
решением кафедры психологии
Протокол от «2» сентября 2019 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и
обучающихся инвалидов

**Б1.В.ДВ.01.03 СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АДАПТАЦИЯ СТУДЕНТОВ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ К ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
СРЕДЕ ВУЗА**

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Специализация «Государственно-правовая»

Специалист

квалификация

очная, заочная

*форма(ы) обучения
год набора 2020*

Волгоград, 2019 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Канд. психол. наук,
доцент кафедры психологии, доцент

Зиновьева Д.М.

Заведующий кафедрой психологии

Зиновьева Д.М.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения адаптированной образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре адаптированной образовательной программы	4
3. Содержание и структура адаптационной дисциплины	7
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	19
6.1. Основная литература	19
6.2. Дополнительная литература	19
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	19
6.4. Нормативные правовые документы	19
6.5. Интернет-ресурсы	19
7. Материально-техническая база.....	20

1. Перечень планируемых результатов обучения по адаптационной дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Адаптационная дисциплина Б1.В.ДВ.01.03 Социально-психологическая адаптация студентов с ограниченными возможностями здоровья к образовательной среде вуза обеспечивает овладение следующей компетенцией:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС–4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС–4.1.5	Организовывать совместную деятельность

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
•	УК ОС–4.1.5	<p>Обеспечивает отправление межличностных сообщений. Воспринимает сообщения с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата;</p> <p>Умеет слушать с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата ;</p> <p>Умеет давать обратную связь с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата ;</p> <p>Обеспечивает командную работу с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата ;</p> <p>Способен организовывать работу других с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата ;</p> <p>Проявляет стрессоустойчивость и саморегуляция.</p> <p>Умеет организовывать работу других посредством управленческих коммуникаций с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата ;</p> <p>Умеет создавать команду, управлять командой; работать в команде с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата;</p> <p>Способен к самопрезентации и формированию имиджа;</p> <p>Влияет и убеждает</p> <p>Проводит переговоры;</p> <p>Обладает психологической устойчивостью.</p> <p>Использует в работе психологические основы совместной организованной деятельности с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p>

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре АОП ВО

Адаптационная дисциплина Б1.В.ДВ.01.03 «Социально-психологическая адаптация студентов с ограниченными возможностями здоровья к образовательной среде вуза»

принадлежит к блоку вариативная часть, дисциплины по выбору. В соответствии с Учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается во 1 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часов).

Освоение адаптационной дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психологии, государственного управления, социологии, а также на приобретенные ранее умения и навыки в сфере основ управления персоналом. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для работы в групповой, учебной, профессиональной деятельности, для работы с организационными структурами, персоналом.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часа и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часа. Заочная форма обучения: контактных часов – 8, СРС – 60.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с Учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						
			Л	ЛР	ПЗ	КСР			
Очная форма обучения									
2 семестр									
Тема 1	Самоанализ. Социальное самоощущение.	4			2		2	ДИ	
Тема 2	Общение. Отправление межличностных сообщений	4			2		2	ДИ	
Тема 3	Восприятие сообщений. Умение слушать.	4			2		2	ДИ	
Тема 4	Обратная связь	4			2		2	ДИ	
Тема 5	Убеждение	4			2		2	ДИ	
Тема 6	6. Ведение переговоров.	4			2		2	ДИ	
Тема 7	Разрешение конфликтов. Антикоррупционное поведение.	4			2		2	ДИ	
Тема 8	Стиль лидерства в команде.	4			2		2	ДИ	
Тема 9	Командная работа. Способность организовывать работу других.	8			6		2	ДИ, Т	
Тема 10	Постановка целей.	4			2		2	ДИ	
Тема 11	Делегирование.	4			2		2	ДИ	
Тема 12	Творческий подход к принятию решений в команде.	4			2		2	ДИ	
Тема 13	Наставничество, консультирование.	4			2		2	ДИ	
Тема 14	Личная политика менеджера.	4			2		2	ДИ	

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	Формирование имиджа. Этические аспекты.							
Тема 15	Презентация. Публичное выступление.	6			2		4	<i>ДИ</i>
Тема 16	Стрессоустойчивость и саморегуляция.	6			2		4	<i>ДИ, Т</i>
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		72			36		36	2 ЗЕ

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Заочная форма обучения								
2 сессия								
Тема 1	Самоанализ. Социальное самоощущение.	4					4	<i>ДИ</i>
Тема 2	Общение. Отправление межличностных сообщений	4					4	<i>ДИ</i>
Тема 3	Восприятие сообщений. Умение слушать.						4	<i>ДИ</i>
Тема 4	Обратная связь	4					4	<i>ДИ</i>
Тема 5	Убеждение	4					4	<i>ДИ</i>
Тема 6	6. Ведение переговоров.	4					4	<i>ДИ</i>
Тема 7	Разрешение конфликтов. Антикоррупционное поведение.	4					4	<i>ДИ</i>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 8	Стиль лидерства в команде.	5			1		4	ДИ
Тема 9	Командная работа. Способность организовывать работу других.	5			1		4	ДИ, Т
Тема 10	Постановка целей.	5			1		4	ДИ
Тема 11	Делегирование.	5			1		4	ДИ
Тема 12	Творческий подход к принятию решений в команде.	5			1		4	ДИ
Тема 13	Наставничество, консультирование.	5			1		4	ДИ
Тема 14	Личная политика менеджера. Формирование имиджа. Этические аспекты.	5			1		4	ДИ
Тема 15	Презентация. Публичное выступление.	3			1		2	ДИ
Тема 16	Стрессоустойчивость и саморегуляция.	2					2	ДИ, Т
Промежуточная аттестация		4						зачет
Всего:		72			8		60	2 ЗЕ

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), деловая игра (ДИ), ролевая игра (РИ), беседа (Б, практическое задание (ПЗ),) и др.

Содержание дисциплины

Тема 1. Самоанализ. Социальное самоощущение.

Тест диагностики уровня самомониторинга личности. Тест диагностики потребности в общении. Общее представление о навыках общения. Интервью с самим собой о себе и социальной значимости профессии. Ранжирование ценностей. Оценка эмоционального интеллекта. Оценка уверенности в себе. Профессиональная этика и служебный этикет.

Тема 2. Общение. Отправление межличностных сообщений.

Общение как основа всех видов человеческого взаимодействия. Интерактивная, коммуникативная перцептивная стороны общения. Процесс межличностного общения. Компоненты процесса: сообщение, отправитель, получатель, канал. Понятие вербального и невербального общения. Помехи в общении. Усиление и ослабления напряжение в общении. Основные требования к эффективному общению. Навыки эффективного отправления сообщений. Уважение к другому человеку.

Тема 3. Восприятие сообщений.

Умение слушать. Восприятие невербальных сообщений. Эффективное слушание. Служебный этикет.

Тема 4. Обратная связь.

Навыки, необходимые для получения обратной связи. Предоставление обратной связи. Преимущества позитивной обратной связи. Принятие этических решений.

Тема 5. Убеждение.

Стратегии эффективного убеждения. Как сформировать доверительные отношения. Тактики убеждения. Навыки убеждения. Уважение к чести и достоинству другого человека.

Тема 6. Ведение переговоров.

Переговоры как инструмент решения проблем. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Стратегии поведения переговоров. Устранение проблем. Навыки ведущего переговоры.

Тема 7. Разрешение конфликтов.

Антикоррупционное поведение. Конфликт как позитивное явление. Стратегии поведения в конфликте. Навыки разрешения конфликта. Непримируемость к коррупционному поведению.

Тема 8. Стиль лидерства в команде.

Влияние и власть. Лидерство и руководство. Лидерские качества. Механизмы влияния и основания власти. Лидерские стили и способы поведения. Последователи. Потребности последователей. Транзакционное лидерство (управление посредством других людей). Трансформационное лидерство (управление изменениями).

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.01.03 «Социально-психологическая адаптация обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной среде вуза» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Самоанализ. Социальное самоощущение.	Вопросы для обсуждения: Был ли кто-то откровеннее, чем я? Узнал ли я что-то новое о других людях? Изменил ли я после этого упражнения свое мнение о ком-нибудь из тех, кто был мне не очень симпатичен?	ПЗ
2	Общение. Отправление межличностных сообщений	Поведенческая контрольная таблица эффективного коммуникатора: <ul style="list-style-type: none"> • Умение предоставлять всю значимую информацию. • Честность. • Использование множественных каналов связи. • Полнота и точность высказываний. • Употребление личных местоимений, чтобы подчеркнуть, что сообщения ваши собственные. <ul style="list-style-type: none"> • Сохранение конгруэнтности вербальных и невербальных посланий. • Употребление понятного получателю языка. 	ДИ

		<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка дружеского стиля общения: теплоты и энергичности по отношению к собеседнику. • Получение обратной связи, позволяющей удостовериться, что вас правильно поняли. 	
3	Восприятие сообщений. Умение слушать.	<p>Поведенческая таблица эффективного слушателя</p> <ul style="list-style-type: none"> • Зрительный контакт с собеседником. • Подтверждающие кивки головой и демонстрация согласия с собеседником посредством мимики. • Отсутствие жестов или действий, которые свидетельствуют об отсутствии интереса к теме или скуке. • Постановка уточняющих вопросов. • Повторение услышанного своими словами. • Внимательное, без прерываний, слушание выступающего. • Отсутствие излишнего многословия. • Учет невербальных сообщений. 	<i>ДИ</i>
4	Обратная связь	<p>Поведенческая таблица эффективной обратной связи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подтверждать негативную обратную связь объективными сведениями. • Точно и конкретно описывать ситуации и поступки адресата обратной связи, избегая при этом общих фраз. • Беспристрастно оценивать рабочие вопросы и не переходить на личности. • Предоставлять негативную обратную связь только относительно подконтрольных получателю факторов. • Убедиться в том, что получатель адекватно воспринял обращенную к нему обратную связь и правильно ее истолковал. • Варьировать частоту, объем и содержание обратной связи в зависимости от индивидуальных особенностей получателя. 	<i>ДИ, Т</i>
5	Убеждение	<p>Поведенческая таблица менеджера, умеющего убеждать</p> <ul style="list-style-type: none"> • Устанавливать доверительные отношения с собеседником или аудиторией. • Формулировать высказывания в позитивном и тактичном ключе. • Излагать мысли последовательно, не перескакивая с темы на тему. • Предоставлять веские доказательства в поддержку своей позиции. • Подбирать доводы в соответствии с индивидуальными особенностями слушателей. • Акцентировать личную заинтересованность участников в сотрудничестве. • Приводить логические обоснования своих идей. • Обращаться к эмоциям участников. 	<i>ДИ</i>
6	Ведение переговоров.	<p>Поведенческая таблица руководителя, умеющего вести переговоры</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учитывает ситуацию и особенности оппонента. 	<i>ДИ</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • Заведомо разрабатывает стратегию переговоров. • Начинает переговоры в позитивном ключе. • Обсуждает проблемы, а не переходит на личности. • Придерживается рационального, ориентированного на достижение целей подхода. • Не привязывается к первоначальным заявлениям сторон. • Старается найти взаимовыгодные решения. • Пользуется объективными критериями. 	
7	Разрешение конфликтов.	<p>Поведенческая таблица руководителя, эффективно разрешающего конфликты</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прямо подходит к решению конфликта. • Устанавливает источники конфликта. • Сопереживает всем участникам конфликта. • Применяет подходящий стиль разрешения конфликтов. • Выбирает самый уместный способ разрешения конфликтов. 	<i>ДИ</i>
8	Стиль лидерства в команде.	<p>Поведенческая таблица транзакционного лидерства</p> <ul style="list-style-type: none"> • Установление взаимного доверия с исполнителями. • Определение целей. • Оценка уровня зрелости исполнителей (способности и желания работать). • Прояснение и структурирование поставленных перед подчиненными задач. • Определение путей, которыми исполнители могут добиться желаемого вознаграждения. • Оценка фактора времени. • Определение и реализация лучшего в данной ситуации стиля лидерства. 	<i>ДИ, Т</i>

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тем а 1	Самоанализ. Социальное самоощущение.	Практическое задание
Тем а 2	Общение. Отправление межличностных сообщений	Деловая игра
Тем а 3	Восприятие сообщений. Умение слушать.	Деловая игра
Тем а 4	Обратная связь	Деловая игра, Письменный тест
Тем а 5	Убеждение	Деловая игра
Тем а 6	Ведение переговоров.	Деловая игра

Тема а 7	Разрешение конфликтов.	Деловая игра
Тема а 8	Стиль лидерства в команде.	Деловая игра, Письменный тест

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта. В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся зачет проводится - устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль.

Тема	Характеристика заданий
Тема 1. Самоанализ. Социальное самоощущение.	<p align="center">Самодиагностика</p> <p>Продолжите предложения (взять чистый лист), приведенные ниже, старайтесь быть не слишком банальными.</p> <p>Я – это _____</p> <p>Затем пометьте крестиком предложения, в которых содержатся наиболее важные сведения о вас.</p> <p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сложно ли было сформулировать про себя эти десять предложений? • Какую информацию я выбрал для описания? • Какие предложения я пометил крестиком и почему?
Тема 2. Отправление межличностных сообщений	<p><u>Упражнение «Светская беседа».</u></p> <p>Материалы. Задаются темы для беседы в парах.</p> <p>Сущность:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деликатно начать беседу 2. Подвести разговор к своей теме. 3. Поговорить на свою тему. 4. Понять тему партнера. 5. Найти «связки» между темами. 6. Найти общую тему. 7. Корректно закончить беседу. <p>Роли – партнеры по беседе.</p> <p>Фрагмент компетенции: установление контакта с собеседником</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p>

	<p><u>Упражнение «Копия».</u> Предоставляется материал для передачи информации. Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту. Роли: отправитель и получатели. Фрагмент компетенции: Умение точно формулировать свои сообщения. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>
<p>Тема 3. Восприятие сообщений. Умение слушать.</p>	<p><u>Упражнение «Понимать других»</u> Предоставляется материал для передачи информации. Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту. Роли: отправитель и получатель, наблюдатель. Фрагмент компетенции: внимательное и безоценочное слушание, отработка невербального поведения слушателя. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p>
<p>Тема 4. Обратная связь</p>	<p><u>Упражнение «Мастер диалога»</u> Предоставляется материал для составления фраз диалога. Сущность – формулировка обратной связи в корректной конструктивной форме. Роли: отправитель и получатель. Фрагмент компетенции: ясно высказывать свои мысли и чувства по какой-либо теме или ситуации, сохраняя дружественный настрой по отношению к собеседнику . Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p> <p>Тестовый материал типовой:</p> <p>1. Физическое и психологическое расслабление позволяет человеку максимально использовать свои внутренние силы:</p> <p>а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>2. Важно сражаться с призраками прошлого:</p> <p>а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>3. Не тревожьтесь о завтрашнем дне, а концентрируйте свое внимание на настоящем:</p> <p>а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p>
<p>Тема 5. Убеждение</p>	<p><u>Упражнение «Индеец Джо»</u> Предоставляется материал для обсуждения. Сущность – убеждение слушателей в правильности вашего решения. Роли: члены команды, принимающей общее решение. Фрагмент компетенции: умение аргументировано и наглядно убеждать. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Ролевая игра «Апатия»</u> Предоставляется кейс. Сущность – убеждение сотрудника на выполнение определенных действий. Роли: сотрудник, которому необходимо выполнить дополнительное задание, сотрудник отвечающий за организацию выполнения этого задания, коллеги. Фрагмент компетенции: умение убеждать и мотивировать сотрудников, используя психологические ресурсы убеждения. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>

<p>Тема 6. Ведение переговоров.</p>	<p><u>Ролевая игра «Контракт».</u> Предоставляется общее описание условий контракта. Сущность: Провести эффективные переговоры по заключению контракта с другой командой. Выполнить условия заключенного контракта. Роли: Участвуют 2 или 4 команды. Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам. <u>Ролевая игра о сокращении кадров.</u> Предоставляется общее описание условий ситуации. Сущность: Провести эффективные переговоры по достижению целей организации и профсоюза. Роли: Представители организации и профсоюза. Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>
<p>Тема 7. Разрешение конфликтов.</p>	<p><u>Упражнения «Я такой», «Нет!», «Самбо»</u> Предоставляется информация о способах реагирования в конфликтных ситуациях. Сущность: предъявление претензий и ответы на них различными способами, позволяющими загасить эмоциональную составляющую и перейти к конструктивной стороне проблемы. Роли: конфликтующие пары. Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам. <u>Ролевые игры (дома, на работе, личная жизнь).</u> Собираются типовые конфликтные ситуации методом сбора идей Сущность: попытаться провести конфликтные беседы, с целью найти консенсус (решение проблемы без поражения). Роли: конфликтующие пары. Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>
<p>Тема 8. Стиль лидерства в команде.</p>	<p><u>Упражнение «Развитие лидерской адаптивности».</u> Предоставляются ситуации для анализа. Сущность: выбрать свой вариант действий, затем коллективно выбрать наиболее оптимальный. Роли: Участвуют 2 или 4 команды. Фрагмент компетенции: умение выбирать подходящий стиль лидерства. Контроль: проверка по ключу. <u>Упражнение «Башня»/ «Летательный аппарат»</u> Предоставляются материалы для изготовления устройства. Сущность: организовать командную работу, найти в ней свою роль, достигнуть общекомандного результата. Роли: члены команды, участвуют 2 или 4 команды. Фрагмент компетенции: создание команды, выявление лидеров и других ролевых позиций членов команды, умение ставить и решать общекомандные задачи. Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам. <u>Тестовый материал типовой:</u> 1. Цель устного убеждения – побуждение других людей к совершению определенных действий: а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда 2. Наиболее эффективное устное убеждение строится только на логических</p>

	<p>доводах; в нем исключено обращение к чувствам и эмоциям собеседника и аудитории:</p> <p>а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>3. Залог успешного влияния – знание тактик убеждения:</p> <p>а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p>
--	--

Шкала оценивания

Деловые игры и практические задания

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проведении деловых игр и выполнении практических заданий во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации в области совместной организованной деятельности.

При оценивании результатов деловых игр используется следующая шкала оценок:

Шкала оценивания

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
 В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
 О – общее количество вопросов в тесте.

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.

для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ВИУ РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов и их формированием в процессе освоения образовательной группы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС–4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК ОС–4.1.5	Организовывать совместную деятельность

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС–4.1.5	Использует систематическое умение социально-психологической адаптации для лиц с	Системно использует свои умения социально-психологической деятельности учебном процессе для лиц с ограниченными возможностями в образовательной среде вуза Эффективно использует навыки коммуникации в

	<p>ограниченными возможностями в образовательной среде вуза</p> <p>Практически применяет методы социально-психологической адаптации для лиц с ограниченными возможностями в образовательной среде вуза</p> <p>Использует социально-психологические знания для лиц с ограниченными возможностями в образовательной среде вуза</p>	<p>различных ситуациях</p> <p>Системно и эффективно использует социально-психологические знания при взаимодействии с другими людьми, в том числе в учебном процессе.</p> <p>Эффективно обеспечивает отправление межличностных сообщений. Воспринимает сообщения с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p> <p>Внимательно умеет слушать с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p> <p>Эффективно умеет давать обратную связь с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p> <p>Успешно обеспечивает командную работу с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p> <p>Способен организовывать работу других с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p> <p>Проявляет стрессоустойчивость и эффективную саморегуляцию</p> <p>Умеет организовывать работу других посредством управленческих коммуникаций с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p> <p>Умеет создавать команду, управлять командой; работать в команде с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p> <p>Способен к самопрезентации и формированию имиджа</p> <p>Влияет и убеждает</p> <p>Проводит переговоры</p> <p>Обладает психологической устойчивостью</p> <p>Использует в работе психологические основы совместной организованной деятельности с учетом необходимости поддержания комфортного морально-психологического климата</p>
--	--	---

Зачет проводится в два этапа:

1 этап – тестирование

2 этап – устное собеседование на основе вопросов к зачету в специально смоделированных ситуациях (учебная ситуация, ситуация на рабочем месте, конфликт с преподавателем, сотрудником).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены или могут использоваться собственные технические средства;

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме на языке Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика).

Доступная форма предоставления заданий оценочных средств: в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода).

Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно на языке Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

4.3.2 Типовые оценочные средства

Полный комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации представлен в Приложении 1 РПД.

Материалы для устного опроса в форме смоделированных ситуаций:

1. Самоанализ. Социальное самоощущение. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
2. Общение. Отправление межличностных сообщений. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
3. Восприятие сообщений. Умение слушать. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
4. Обратная связь. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
5. Убеждение. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
6. Ведение переговоров. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
7. Разрешение конфликтов. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
8. Стиль лидерства в команде. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.

Тестовый материал к зачету (типовой):

1. Ваши подчиненные не реагируют на ваш дружеский тон и очевидную заботу об их благополучии. Работают они из рук вон плохо.
 - а) Добивайтесь неукоснительного выполнения должностных инструкций и достижения удовлетворительных результатов работы.
 - б) Охотно откликайтесь на просьбы подчиненных, но сами не проявляйте инициативы.
 - в) Открыто обсудите сложившуюся ситуацию с подчиненными и установите для них цели.
 - г) Займите выжидательную позицию; не вмешивайтесь в ситуацию.
2. Группа ваших подчиненных достигла значительных успехов, и ее производительность продолжает расти.
 - а) Держитесь с ними по-дружески, но следите, чтобы они не забывали о своих ролях и критериях качества работы.
 - б) Не предпринимайте никаких действий.

- в) Делайте все возможное, чтобы показать членам группы, что вы их цените.
- г) Подчеркните необходимость достижения целей и выполнения работ в установленные сроки.

3. Ваши подчиненные не сумели самостоятельно решить проблему.

- а) Организуйте консультацию и помогите подчиненным решить данную проблему.
- б) Оставьте решение проблемы на совести группы.
- в) Быстро примите необходимое решение и сообщите о нем группе.
- г) Предложите подчиненным поработать над решением проблемы, по мере необходимости обращаясь к вам за указаниями. С готовностью откликайтесь на их просьбы.

Устный опрос в форме смоделированных ситуаций

Шкала оценивания

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Тестирование

Критерием оценивания при проведении дополнительного тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Итоговая шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре, тесты и ответы на вопросы на зачете.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено.

От 60 до 100 баллов – зачтено.

№	Оцениваемый компонент программы	Максимальные баллы
1	Опрос первый (тест)	15
2	Опрос второй (тест)	15
3	Деловые игры	30
4	Тестирование в рамках зачета	20
5	Собеседование на зачете в форме смоделированных ситуаций	20

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Характеристика практических заданий.

Групповые упражнения предполагают работу в группах по 3-8-15 человек, при этом каждый индивидуально или во взаимодействии выполняет полученное задание.

Ролевые игры предполагают, что есть непосредственные участники игры и наблюдатели.

Участники читают описание хода игры и своей роли. Чужие роли участник не читают, так как это снизит эффективность упражнения. В игре нужно следовать принципиальным моментам роли, но в остальном участники могут чувствовать себя свободно. По возможности действие нужно театрализовать и максимально вживаться в образ.

Наблюдатели, пока участники готовятся в игре, знакомятся с поведенческими индикаторами поведения в данной ситуации, думают над тем, как бы они действовали бы, если бы были участниками. В процессе игры они делают заметки, указывают примеры удачных и неудачных действий.

Подведение итогов игры и упражнений. После выполнения упражнения участники оценивают свои навыки, затем вся группа проводит совместное подведение итогов, анализируя сильные и слабые стороны продемонстрированного поведения. Процесс повторяется для каждого студента. Студенты могут при необходимости создавать новые сценарии игры, направленные на отработку соответствующего навыка.

Также будут использоваться интеллектуальные и активные разминки,

Метод Case-study – анализ конкретных случаев. В подобных ситуациях отсутствует четко выраженный набор данных, которые необходимо использовать для получения единственно правильного решения. В структуре кейс-стади отсутствуют вопросы, на которые необходимо давать ответы. Вместо этого студенту надо целиком осмыслить ситуацию, изложенную в кейсе, самому выявить проблему и вопросы, требующие решения. Таким образом обеспечивается развитие самостоятельности и инициативности, умение ориентироваться в широком круге вопросов, связанных с различными аспектами управления.

Правила работы в рамках практического курса Конфиденциальность.

Все, что происходит во время работы группы, остается в пространстве группы, и не должно выноситься за ее пределы. Участники не могут обсуждать события тренинга с кем-либо, кроме участников группы во время занятия. С посторонними же могут обсуждаться содержание упражнений, собственные чувства и поведение в группе, но не мысли, чувства и поведение других участников.

Искренность и открытость.

Только через открытие своего подлинного «Я» другим людям, мы способны открыть свое «Я» для себя. Чем более искренним будет поведение участников в группе, тем более успешной будет работа группы в целом.

Уважение другого.

Не уважая другого, мы вызываем у него такое же отношение к себе. В тренинговой группе участники не перебивают друг друга, не относятся критически к поведению и высказываниям других. В тренингах запрещены оценки других («Ты не прав» или «Ты нехороший»), обратная связь всегда дается только из собственной позиции («Я не понимаю» или «Я чувствую себя так-то, когда ты делаешь то-то»).

Принцип «Здесь и теперь».

В тренинге работают с тем и говорят только о том, что происходит в данный момент в данном месте, а не вообще об участниках, других людях и каких-то событиях.

Принцип активности.

Каждый участник работает от начала и до конца работы группы и не опаздывает. Чем более активную позицию занимает участник, тем больше пользы он получает от занятия.

Принцип исследовательской творческой позиции.

В ходе тренинга участники группы получают возможность поэкспериментировать над своим поведением, попробовать новые формы действия, научиться более эффективным способам взаимодействия.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Олейникова Т.В. Практикум по специальной коррекционной педагогике и психологии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Соликамск. Соликамский государственный педагогический институт - 68 с.; Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47887>
2. Ростомашвили И.Е. Психологический тренинг партнерского общения подростков с ограниченными возможностями здоровья при инклюзивном обучении [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - СПб.: КАРО.— 96 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61023>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

Тушева Е.С., Горский Б.Б. Блочно-модульное проектирование адаптивных образовательных программ дефектологической переподготовки [Электронный ресурс]: монография. -М. Прометей, 2012- 208 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1855>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Зиновьева Д.М. Психология организационного поведения: учебное пособие / Д.М. Зиновьева; Волгоградский филиал ФГБОУ ВО "Российская академия народного хозяйства и государственной службы". - Волгоград: Изд-во Волгоградского филиала РАНХиГС, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Систем требования: IBM PC с процессором 486;ОЗУ 64 Мб; CD-ROMдисковод; Adobe Reader 6.0/ - Загл. с экрана. - 116 с.

6.4. Нормативные правовые документы.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376

Методические рекомендации об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, утвержденные Приказом Минкомсвязи России от 25.04.2014 N 108

6.5. Интернет-ресурсы.

1. ЭБС IPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html> . По паролю.
2. ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru> По паролю.
3. ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#> По паролю.
4. Видеохостинг «УниверТВ. Образовательный портал». – свободный доступ;
5. \1. Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» <http://psyfactor.org> – свободный доступ;

6. Психологические упражнения для тренингов <http://trepsy.net> – свободный доступ;

7. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line» <http://www.biblioclub.ru> – свободный доступ;

7. Материально-техническая база.

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;

- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеувелечитель САНЭД

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Типовые оценочные материалы по теме 1. Самоанализ. Социальное самоощущение. Содержание деловой игры:

Продолжите предложения (взять чистый лист), приведенные ниже, старайтесь быть не слишком банальными.

Я – это _____
Я – это _____

Затем пометьте крестиком предложения, в которых содержатся наиболее важные сведения о вас.

Ответьте на следующие вопросы:

- Сложно ли было сформулировать про себя эти десять предложений?
- Какую информацию я выбрал для описания?
- Какие предложения я пометил крестиком и почему?

Типовые оценочные материалы по теме 2. Общение. Отправление межличностных сообщений.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Светская беседа».

Материалы. Задаются темы для беседы в парах.

Сущность:

1. Деликатно начать беседу
2. Подвести разговор к своей теме.
3. Поговорить на свою тему.
4. Понять тему партнера.
5. Найти «связки» между темами.
6. Найти общую тему.
7. Корректно закончить беседу.

Роли – партнеры по беседе.

Фрагмент компетенции: установление контакта с собеседником

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.

Упражнение «Копия».

Предоставляется материал для передачи информации.

Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту.

Роли: отправитель и получатели.

Фрагмент компетенции: Умение точно формулировать свои сообщения.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 3. Восприятие сообщений.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Понимать других»

Предоставляется материал для передачи информации.

Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту.

Роли: отправитель и получатель, наблюдатель.

Фрагмент компетенции: внимательное и безоценочное слушание, отработка невербального поведения слушателя.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.

Типовые оценочные материалы по теме 4. Обратная связь.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Мастер диалога»

Предоставляется материал для составления фраз диалога.

Сущность – формулировка обратной связи в корректной конструктивной форме.

Роли: отправитель и получатель.

Фрагмент компетенции: ясно высказывать свои мысли и чувства по какой-либо теме или ситуации, сохраняя дружественный настрой по отношению к собеседнику .

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.

Типовые оценочные материалы по теме 5. Убеждение.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Индеец Джо»

Предоставляется материал для обсуждения.

Сущность – убеждение слушателей в правильности вашего решения.

Роли: члены команды, принимающей общее решение.

Фрагмент компетенции: умение аргументировано и наглядно убеждать.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Ролевая игра «Апатия»

Предоставляется кейс.

Сущность – убеждение сотрудника на выполнение определенных действий.

Роли: сотрудник, которому необходимо выполнить дополнительное задание, сотрудник отвечающий за организацию выполнения этого задания, коллеги. Фрагмент компетенции: умение убеждать и мотивировать сотрудников, используя психологические ресурсы убеждения.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 6. Ведение переговоров.

Содержание деловой игры:

Ролевая игра «Контракт»

Предоставляется общее описание условий контракта.

Сущность: Провести эффективные переговоры по заключению контракта с другой командой. Выполнить условия заключенного контракта.

Роли: Участвуют 2 или 4 команды.

Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Ролевая игра о сокращении кадров.

Предоставляется общее описание условий ситуации.

Сущность: Провести эффективные переговоры по достижению целей организации и профсоюза.

Роли: Представители организации и профсоюза.

Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 7. Разрешение конфликтов.

Содержание деловой игры:

Упражнения «Я такой», «Нет!», «Самбо»

Предоставляется информация о способах реагирования в конфликтных ситуациях.

Сущность: предъявление претензий и ответы на них различными способами, позволяющими загасить эмоциональную составляющую и перейти к конструктивной стороне проблемы.

Роли: конфликтующие пары.

Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Ролевые игры (дома, на работе, личная жизнь).

Предоставляются кейсы.

Сущность: попытаться провести конфликтные беседы, с целью найти консенсус (решение проблемы без поражения).

Роли: конфликтующие пары.

Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 8. Стилль лидерства в команде.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Развитие лидерской адаптивности».

Предоставляются ситуации для анализа.

С и т у а ц и и :

1. Ваши подчиненные не реагируют на ваш дружеский тон и очевидную заботу об их благополучии. Работают они из рук вон плохо:

- а) добивайтесь неукоснительного выполнения должностных инструкций и достижения удовлетворительных результатов работы;
- б) охотно откликайтесь на просьбы подчиненных, но сами не проявляйте инициативы;
- в) открыто обсудите сложившуюся ситуацию с подчиненными и установите для них цели;
- г) займите выжидательную позицию; не вмешивайтесь в ситуацию.

2. Группа ваших подчиненных достигла значительных успехов, и ее производительность продолжает расти:

- а) держитесь с ними по-дружески, но следите, чтобы они не забывали о своих ролях и критериях качества работы;
- б) не предпринимайте никаких действий;
- в) делайте все возможное, чтобы показать членам группы, что вы их цените;
- г) подчеркните необходимость достижения целей и выполнения работ в установленные сроки.

3. Ваши подчиненные не сумели самостоятельно решить проблему:

- а) организуйте консультацию и помогите подчиненным решить данную проблему;
- б) оставьте решение проблемы на совести группы;
- в) быстро примите необходимое решение и сообщите о нем группе;
- г) предложите подчиненным поработать над решением проблемы, по мере необходимости обращаясь к вам за указаниями. С готовностью откликайтесь на их просьбы.

4. Вы раздумываете над крупными изменениями в организации. Подчиненные, добившиеся больших успехов в работе, полностью вас поддерживают:

- а) позвольте группе принять участие в осуществлении запланированных изменений, но не настаивайте на этом;
- б) объявите подчиненным о запланированных изменениях и установите строгий контроль за внедрением вашего плана;
- в) позвольте группе принять собственное решение;
- г) окончательное решение примите самостоятельно, но учтите позицию группы.

5. В последние несколько месяцев производительность ваших подчиненных резко снизилась. Они не стремятся к достижению целей. В прошлом при подобных спадах было достаточно перераспределить роли в команде. Но дело дошло до того, что подчиненные срывают все сроки выполнения работ:

- а) предложите группе найти собственное решение проблемы;
- б) установите строгий контроль за достижением поставленных перед группой целей;
- в) переопределите цели и осуществляйте тщательную супервизию;
- г) позвольте группе участвовать в определении целей, но окончательное решение примите самостоятельно.

6. Вы вступили в благоприятную фазу развития организации. Желая сохранить эффективность работы, вы намерены улучшить ее условия:

- а) делайте все возможное, чтобы поддерживать заинтересованность и активность группы исполнителей;
- б) настаивайте на необходимости своевременного выполнения работ;
- в) намеренно не вмешивайтесь в ситуацию;
- г) позвольте группе участвовать в определении целей, но окончательное решение примите самостоятельно

Сущность: выбрать свой вариант действий, затем коллективно выбрать наиболее оптимальный.

Роли: Участвуют 2 или 4 команды.

Фрагмент компетенции: умение выбирать подходящий стиль лидерства.

Типовые оценочные материалы по теме 9. Командная работа.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Башня»/ «Летательный аппарат»

Предоставляются материалы для изготовления устройства.

Сущность: организовать командную работу, найти в ней свою роль, достигнуть общекомандного результата.

Роли: члены команды, участвуют 2 или 4 команды.

Фрагмент компетенции: создание команды, выявление лидеров и других ролевых позиций членов команды, умение ставить и решать общекомандные задачи.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Тест:

1. Физическое и психологическое расслабление позволяет человеку максимально использовать свои внутренние силы:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда

г) Никогда

2. Важно сражаться с призраками прошлого:

а) Да

б) Нет

в) Иногда

г) Никогда

3. Не тревожьтесь о завтрашнем дне, а концентрируйте свое внимание на настоящем:

а) Да

б) Нет

в) Иногда

г) Никогда

4. Ваши ошибки ни в коей мере не означают, что вы сами являетесь ошибкой:

а) Да

б) Нет

в) Иногда

г) Никогда

Ответы на вопросы теста: 1а; 2б; 3а; 4а.

Типовые оценочные материалы по теме 10. Постановка целей.

Содержание деловой игры:

Ролевые игры «Чехарда», «Ах, я такая молодая».

Предоставляются описания ситуаций.

Кейс для анализа ли ролевая игра «Чехарда» .

Два года я работала корректором в типографии. Моя начальница, в душе добрая и отзывчивая, но очень властная и амбициозная дама, проработавшая двадцать лет в этой типографии и считающая себя незаменимым специалистом, относилась ко мне хоть и хорошо, но снисходительно и покровительственно.

Волею случая мое место сокращают, меня переводят во вновь созданную структуру инженером, и по иерархической лестнице я фактически становлюсь над моей бывшей начальницей. Конечно, она моего повышения не приняла, и это сказалось на наших взаимоотношениях.

Вот лишь один из примеров.

Раньше моя бывшая начальница сама планировала свою работу и докладывала директору. Теперь же я в начале дня указываю ей, что нужно сделать, а она в конце дня докладывает мне о результатах.

Для моей партнерши трудность заключалась в моральном ущемлении ее авторитета, принижении ее значимости (как ей казалось), да еще кем – ее бывшей подчиненной, всего два года проработавшей в типографии.

Для меня трудность состояла в том, что мое начальство не интересовало, кем и под чьим началом я была раньше, мне была поручена работа, на которую я сама дала согласие, и теперь с меня требовали ее выполнения. А значит, я должна утвердить себя в новом качестве и добиться от бывшей начальницы выполнения не таких уж невыполнимых условий.

Посоветуйте, как мне решить эту задачу?

Конкретная ситуация для ролевой игры. «Ах, я такая молодая!».

Моя основная проблема на работе состоит в том, что в нашем коллективе я самая молодая. Люди, находящиеся в моем подчинении, не признают во мне начальника. Приведу такой пример: однажды нужно было привезти специальное стекло. Я поехала на

«ГАЗели» с водителем и грузчиком на стекольный завод. Когда дело дошло до погрузки, водитель отказался участвовать в ней, поскольку ему за это не платят. Он, к сожалению, прав: такой труд фирмой специально не оплачивается.

Другой менеджер силой непререкаемого авторитета заставлял его делать то, что нужно. С ним водитель не спорил и выполнял все, что ему велели. Мне же не хватало твердости быть несправедливой. Водителю было трудно признать мое старшинство, что он и продемонстрировал.

Конечно, следует вырабатывать у подчиненных уважительное отношение к себе, что делают опыт и время. Но в тот момент единственной моей задачей было вовремя доставить стекло. И я была вынуждена заплатить стекольному заводу за погрузку. Вы скажете, что было бы логичнее заплатить водителю, но ведь он не может дать мне товарный чек.

По-моему, нас столкнула система на предприятии. Водителю нужно было сказать мне о своих претензиях до того, как мы выехали. И я, возможно, смогла бы решить проблему с бухгалтерией. А сама должна была заставить его подчиниться, когда он так себя повел на стекольном заводе.

Сущность: поставить цели перед подчиненными с целью разрешения проблем.

Роли: руководитель и подчиненный.

Фрагмент компетенции: умение формулировать и ставить цели перед другими людьми..

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 11. Делегирование.

Содержание деловой игры:

Ролевая игра «Поручение проекта»

Предоставляется описание ситуации.

Сущность: делегирование полномочий и задач.

Роли: главный бухгалтер и практикантка.

Фрагмент компетенции: умение формулировать и ставить цели перед другими людьми, делегирование, мотивирование.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 12. Творческий подход к принятию решений в команде.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Отработка алгоритма принятия решений».

Предоставляется тема для обсуждения и разрешения.

Сущность: предложить алгоритм действий по разрешению предложенной проблемы.

Роли: члены команды.

Фрагмент компетенции: командное принятие решений, умение дискутировать.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Техники модерации.

Предоставляется информация о различных техниках модерации.

Сущность: с помощью различных техник разрешить предложенные проблемы.

Роли: члены команды.

Фрагмент компетенции: освоение различных техник модерации, командное принятие решений, умение дискутировать.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 13. Наставничество, консультирование.

Содержание деловой игры:

«Нерадивый кладовщик»

Предоставляется описание ситуации.

Сущность: умение дать обратную связь в трудной ситуации и направить работника на разрешение проблем.

Роли: начальник, кладовщик.

Фрагмент компетенции: умение формулировать и ставить цели перед другими людьми, делегирование, мотивирование, наставление.

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 14. Личная политика менеджера. Формирование имиджа. Этические аспекты.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Кому достанется новый грузовик?»

Предоставляются описания ролей.

Сущность: попытаться, исходя из описания роли, достичь своих целей.

Роли: супервизор, мастера сервисного обслуживания.

Фрагмент компетенции: умение достигать целей, используя организационные ценности

Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.

Типовые оценочные материалы по теме 15. Презентация. Публичное выступление.

Содержание деловой игры:

Упражнение «Спонтанная публичная речь»

Темы предлагаются случайным образом.

Сущность: оратор выступает около 5 минут. Затем наблюдатели дают обратную связь по критериям.

Роли: оратор, слушатели\наблюдатели.

Фрагмент компетенции: эффективное невербальное и вербальное поведение выступающего.

Контроль: По вышеприведенным критериям ведется наблюдение участниками.

Типовые оценочные материалы по теме 16. Стрессоустойчивость и саморегуляция

Содержание деловой игры:

Упражнения нейромышечная релаксация по Якобсону, аутогенная тренировка по Александеру и другие.

Предоставляются инструкции по использованию техник.

Сущность: отработка техник саморегуляции

Роли: релаксирующий субъект.

Фрагмент компетенции: умение управлять стрессом.

Контроль: описание своих ощущений участниками.

Тест:

1. Цель устного убеждения – побуждение других людей к совершению определенных действий:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

2. Наиболее эффективное устное убеждение строится только на логических доводах; в нем исключено обращение к чувствам и эмоциям собеседника и аудитории:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

3. Залог успешного влияния – знание тактик убеждения:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

4. Разговор свысока с человеком, которого вы намерены в чем-то убедить, ничего не даст:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

Ответы на вопросы теста: 1а; 2б; 3а; 4а.

Материалы тестовой системы

1. Ваши подчиненные не реагируют на ваш дружеский тон и очевидную заботу об их благополучии. Работают они из рук вон плохо.

- а) Добивайтесь неукоснительного выполнения должностных инструкций и достижения удовлетворительных результатов работы.
- б) Охотно откликайтесь на просьбы подчиненных, но сами не проявляйте инициативы.
- в) Открыто обсудите сложившуюся ситуацию с подчиненными и установите для них цели.
- г) Займите выжидательную позицию; не вмешивайтесь в ситуацию.

2. Группа ваших подчиненных достигла значительных успехов, и ее производительность продолжает расти.

- а) Держитесь с ними по-дружески, но следите, чтобы они не забывали о своих ролях и критериях качества работы.
- б) Не предпринимайте никаких действий.
- в) Делайте все возможное, чтобы показать членам группы, что вы их цените.
- г) Подчеркните необходимость достижения целей и выполнения работ в установленные сроки.

3. Ваши подчиненные не сумели самостоятельно решить проблему.

- а) Организуйте консультацию и помогите подчиненным решить данную проблему.
- б) Оставьте решение проблемы на совести группы.
- в) Быстро примите необходимое решение и сообщите о нем группе.
- г) Предложите подчиненным поработать над решением проблемы, по мере необходимости обращаясь к вам за указаниями. С готовностью откликайтесь на их просьбы.

4. Вы раздумываете над крупными изменениями в организации. Подчиненные, добившиеся больших успехов в работе, полностью вас поддерживают.

- а) Позвольте группе принять участие в осуществлении запланированных изменений, но не настаивайте на этом.
- б) Объявите подчиненным о запланированных изменениях и установите строгий контроль за внедрением вашего плана.
- в) Позвольте группе принять собственное решение.
- г) Окончательное решение примите самостоятельно, но учтете позицию группы.

5. В последние несколько месяцев производительность ваших подчиненных резко снизилась. Они не стремятся к достижению целей. В прошлом при подобных спадах было

достаточно перераспределить роли в команде. Но дело дошло до того, что подчиненные срывают все сроки выполнения работ.

- а) Предложите группе найти собственное решение проблемы.
- б) Установите строгий контроль за достижением поставленных перед группой целей.
- в) Переопределите цели и осуществляйте тщательную супервизию.
- г) Позвольте группе участвовать в определении целей, но окончательное решение примите самостоятельно.

6. Вы вступили в благоприятную фазу развития организации. Желая сохранить эффективность работы, вы намерены улучшить ее условия.

- а) Делайте все возможное, чтобы поддерживать заинтересованность и активность группы исполнителей.
- б) Настаивайте на необходимости своевременного выполнения работ.
- в) Намеренно не вмешивайтесь в ситуацию.
- г) Позвольте группе участвовать в определении целей, но окончательное решение примите самостоятельно.

7. Транзакционные лидеры прежде всего заботятся о своевременном внедрении организационных изменений.

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

8. Наиболее предпочтительный стиль лидерства определяется в первую очередь способностью и желанием исполнителей решать поставленные перед ними задачи.

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

9. Транзакционные и трансформационные лидеры добиваются сходных целей, но разными способами.

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

10. Транзакционный лидер ориентируется на выполнение заданий и развитие взаимоотношений с подчиненными.

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

11. Лидер может укрепить доверие к себе посредством честности, компетентности, последовательности, лояльности и открытости.

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

12. Трансформационный лидер:

- а) развивает привлекательную концепцию изменений и стратегию;
- б) осуществляет процесс размораживания, сообщая исполнителям о степени срочности планируемых изменений;
- в) формирует руководящие коалиции;
- г) все ответы верны

13. Трансформационный лидер

- а) распознает и преодолевает сопротивление изменениям;
- б) доносит до исполнителей свое видение;
- в) уполномочивает исполнителей действовать согласно видению;
- г) все ответы верны

14. Трансформационный лидер

- а) добивается маленьких побед, чтобы подтвердить целесообразность изменений;
- б) закрепляет достигнутые изменения в организационной культуре.
- в) все ответы не верны
- г) все ответы верны

15. При создании команды важны:

- а) Постановка командной задачи
- б) Подбор сотрудников в зависимости от их навыков, в том числе потенциальных.
- в) Поддержка сотрудников на начальном этапе.
- г) все ответы верны

16. При создании команды важны:

- а) Согласование правил поведения.
- б) Постановка первых целей и задач.
- в) Создание возможностей для получения новой информации.
- г) все ответы верны

17. При создании команды важны:

- а) Создание оптимальных условий для взаимодействия сотрудников.
- б) Налаживание обратной связи.
- в) Организация командного тренинга.
- г) все ответы верны

18. Что делает руководитель группы:

- а) Следит за тем, чтобы основная задача, рабочие цели и стратегия команды всегда были ясными и актуальным. Руководитель не должен слишком рано предлагать свои решения, к ним команду надо терпеливо вести.
- б) Поощряет активность и уверенность членов команды.
- в) Следит за тем, чтобы члены команды имели возможность полностью реализовать свой потенциал и повышать его.
- г) все ответы верны

19. Что делает руководитель группы:

- а) Отвечает за внешнюю политику команды.
- б) Дает возможность сотрудникам раскрыть их лучшие качества.

в) Принимает участие в повседневной работе.

г) все ответы верны

20. Поведенческие сигналы, предупреждающие о стрессе:

а) с человеком чаще, чем обычно, происходят несчастные случаи, не выполняет работу в срок, не является на назначенные встречи или не выполняет иные обязательства.

б) допускает ошибки из-за невнимательности, затрудняется с принятием решений.

в) снижаются количественные и/или качественные показатели его работы, задерживается на работе или более «одержим» работой, чем обычно, устные и/или письменные доклады имеют нечеткий, бессвязный характер.

г) все ответы верны

21. Трансформационный лидер определяет срочность изменений:

а) Да

б) Нет

в) Скорее да, чем нет

г) Скорее нет, чем да

22. Трансформационный лидер формирует мощную руководящую коалицию:

а) Да

б) Нет

в) Скорее да, чем нет

г) Скорее нет, чем да

23. Трансформационный лидер разрабатывает новое видение (концепцию) и стратегию:

а) Да

б) Нет

в) Скорее да, чем нет

г) Скорее нет, чем да

24. Трансформационный лидер широко распространяет видение (концепцию) и стратегию изменений:

а) Да

б) Нет

в) Скорее да, чем нет

г) Скорее нет, чем да

25. Трансформационный лидер предоставляет исполнителям полномочия для действий в соответствии с видением:

а) Да

б) Нет

в) Скорее да, чем нет

г) Скорее нет, чем да

26. Трансформационный лидер формулирует, организует и поощряет краткосрочные достижения:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

27. Трансформационный лидер использует достигнутое как основу более значительных изменений:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

28. Трансформационный лидер наделяет организационные изменения законным статусом:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

29. Как преодолеть сопротивление переменам:

- а) Обучение и коммуникация
- б) Участие и вовлечение
- в) Побуждение и поддержка
- г) все ответы верны

30. Как преодолеть сопротивление переменам.

- а) Переговоры и достижения согласия
- б) Кооптация – обмен на осуществление изменений люди получают новые возможности (карьера, прибыль и т.п.)
- в) Принуждение
- г) все ответы верны

31. Успешные группы, сообщества имеют ряд важнейших характеристик:

- а) Чувство принадлежности к группе. Член сообщества сосредоточены на том, что их объединяет, они взаимно откровенны, несмотря на возможное различие взглядов.
- б) Позитивная культура. Соблюдаются одинаковые нормы, общие цели. Однако сообщество не является замкнутым, взаимодействует с внешней средой, помогает адаптироваться новичкам.
- в) Коммуникация. Это обмен информацией между людьми. В диалоге налаживается сотрудничество и коллективное действие.
- г) все ответы верны

32. Успешные группы, сообщества имеют ряд важнейших характеристик:

- а) Взаимодополняющие навыки сотрудников. Они составляют основу для решения задач.
- б) Забота и доверие. Члены сообщества заботятся друг о друге, стремятся понять точку зрения других людей. Соблюдаются этические нормы.

в) Совместное руководство. Лидер равный среди равных. Каждый обязан вносить весомый вклад в общее дело.

г) все ответы верны

33. Менеджер, оказывающий помощь подчиненным:

а) задает вопросы, чтобы выявить источники проблемы; занимает позицию активного слушателя и высказывать неподдельный интерес к тому, что говорят подчиненные;

б) демонстрирует безусловное позитивное отношение к собеседникам, воздерживаться от осуждения, оценивания и критики; стремится обучать, а не помогать подчиненным;

в) признает право исполнителей на ошибки, и рассматривает последние как возможности для обучения; предоставляет подчиненным полную обратную связь; побуждает подчиненных к упорной работе и повышению ее качества; выявляет и поощряет даже незначительные успехи и достижения; служит своим подчиненным образцом для подражания;

г) все ответы верны

34. Характеристики эффективных целей:

а) Конкретные. Их можно контролировать и измерять.

б) Стимулирующие. Цели должны требовать затрат усилий. Ограничены временными рамками.

в) Установленные совместно с исполнителем. Предполагающие получение обратной связи по мере выполнения работы.

г) все ответы верны

35. Размораживание необходимо для создания необходимых условий для начал изменений:

а) Да

б) Нет

в) Скорее да, чем нет

г) Скорее нет, чем да

36. Трансформационное лидерство предполагает формирование видения (концепции) изменений:

а) Да

б) Нет

в) Скорее да, чем нет

г) Скорее нет, чем да

37. В планировании изменений должны участвовать менеджеры всех уровней:

а) Да

б) Нет

в) Скорее да, чем нет

г) Скорее нет, чем да

38. Поведенческие признаки для лидера команды:

а) постановка общих целей;

б) оценка сильных и слабых сторон каждого из членов команды;

в) формулировка конкретных индивидуальных целей;

г) все ответы верны

39. Поведенческие признаки для лидера команды:

- а) совместный выбор подхода, направленного на достижение поставленных целей;
- б) принятие каждым членом команды личной ответственности за результаты индивидуальной и совместной работы;
- в) создание атмосферы взаимного доверия;
- г) все ответы верны

40. Поведенческие признаки для лидера команды:

- а) поддержание необходимого сочетания навыков и личностных черт в команде;
- б) обучение членов команды и предоставление им необходимых ресурсов для работы;
- в) налаживание процесса работы в команде (распределение ролей, налаживание процессов коммуникации и принятия решений);
- г) все ответы верны

Ответы на вопросы теста:

1а; 2а; 3г; 4в; 5в; 6г; 7а; 8а; 9б; 10а; 11а; 12г; 13г; 14г; 15г; 16г; 17г; 18г; 19г; 20г; 21а; 22а; 23а; 24а; 25а; 26а; 27а; 28а; 29г; 30г; 31г; 32г; 33г; 34г; 35а; 36а; 37а; 38г; 39г; 40г.

Критерием оценивания при проведении дополнительного тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

- где B – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
 B – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
 O – общее количество вопросов в тесте.

1.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Типовые оценочные средства

Практические контрольные задания

Составить анкету социологического исследования из 20 вопросов для проведения исследования по указанной ниже теме, разработать возможную модель управленческого решения указанной проблемной ситуации.

1. Удовлетворенность сотрудников организации своей профессиональной деятельностью.
2. Профессиональное выгорание на работе.
3. Удовлетворенность сотрудников организации уровнем материального стимулирования.
4. Корпоративная культура организации и пути ее совершенствования.
5. Условия труда и их оценка сотрудниками организации.
6. Организация совместной деятельности при достижении целей подразделения.
7. Организация совместной деятельности при достижении целей организации.
8. Удовлетворенность сотрудников обратной связью в организации.
9. Удовлетворенность сотрудников социально-психологическим климатом в организации.
10. Организация первичной адаптации персонала в организации.
11. Управление конфликтами в организации.

12. Культура переговоров в организации.
13. Культура деловых совещаний в организации.
14. Система управления в организации.
15. Тип лидерства в организации.
16. Стил ь управления в организации.
17. Стил ь деловых коммуникаций в организации.
18. Методы принятия управленческих решений в организации.
19. Групповые методы принятия управленческих решений в организации.
Стили и методы убеждения в организации.