

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

Волгоградский институт управления - филиал  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 15.09.2022 г.

**ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА**

Психология служебной деятельности

---

*(НАИМЕНОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,**

**реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.ДВ.07.03 ФОРМИРОВАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ  
ЭФФЕКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ У ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ К ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
*КОД И НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

37.05.02 Психология служебной деятельности

---

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

*Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности*

*очная*

---

*(форма(ы) обучения)*

Год набора - 2023

Волгоград, 2022 г.



**Автор-составитель:**

Канд. п. наук,  
доцент кафедры социологии, общей  
и юридической психологии

Забродина Т.И.

Зав. кафедрой социологии, общей  
и юридической психологии

Кузеванова А.Л.

РПД Б1.В.ДВ.07.03 Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии Протокол от 31 августа 2022 № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
1.1	Осваиваемые компетенции	4
1.2	Результаты обучения.....4.....	4
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
3.	Содержание и структура дисциплины	6
3.1	Структура дисциплины	6
3.2	Содержание дисциплины ...6.....	6
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	13
4.1.	Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....	13
4.2	Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	13.....
5.	Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплины	20
5.1.	Методы проведения экзамены	20
5.2	Оценочные материалы промежуточной аттестации	20.....
6.	Методические материалы по освоению дисциплины	
7.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	20
7.1	Основная литература	
7.2	Дополнительная литература	
7.3	Нормативные и правовые документы и иная правовая информация	
7.4	Интернет-ресурсы, справочные системы	
7.5	Иные источники	
8.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационно-справочные системы	

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

**1.1.** Дисциплина Б1.В.ДВ.07.03 «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код наименования компетенции	Наименование компонента компетенции
ПК-17	Способность осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста	ПК-17.2	Адаптировать и применять зарубежный опыт психологической работы с замещающими семьями в практике собственной деятельности. Разрабатывать программы оказания психологической помощи членам социальных групп, попавших в трудную жизненную ситуацию, с участием специалистов на межведомственной основе

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код наименования компетенции	Результаты обучения
<p>Компетенция направлена на формирование профессионального действия: оказание квалифицированной психологической помощи клиентам (результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p> <p>ОТФ: решение комплексных задач психологического обеспечения управленческой, служебной деятельности личного состава и подразделений в сфере правоохранительной деятельности, обороны, безопасности личности, общества и государства, организационной и бизнес-сферах, а также в сфере образования, социальной помощи, организации работы психологических служб, предоставляющих услуги физическим лицам и организациям, и психологического образования (результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p>	ПК-17.2	<p>На уровне знаний</p> <p>Семейная психология, модели психологического функционирования семьи, психология семейных кризисов.</p> <p>На уровне умений</p> <p>Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с различными социальными группами населения.</p> <p>Разрабатывать программы и проводить психологическое обследование.</p> <p>На уровне навыков</p> <p>Подбор комплекса психологических методик, планирование и проведение обследования</p>

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.03 «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» принадлежит к базовому циклу дисциплин, в его вариативной части, дисциплины по выбору. Изучается в 6 семестре, заканчиваясь зачетом; общий объем – 108 часов ( 3 ЗЕ).

Изучение данной учебной дисциплины тесно связано с такими дисциплинами, как психология и педагогика. Для изучения дисциплины необходимы общая информированность и эрудированность, рефлексивность, знание общегуманитарных дисциплин. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для работы в групповой, учебной, профессиональной деятельности, для работы с организационными структурами, персоналом.

Дисциплина «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» осваивается после изучения: Введение в профессию; Психология стресса; Психология организационного поведения.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 68 часа, на контроль - 4.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

## 3. Содержание и структура дисциплины (модуля) 3.1 Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ЭО,Д ОТ	ЛР	ПЗ/ ЭО,Д ОТ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
<i>5 семестр</i>								
Тема 1	Обучение в совместной деятельности.	15	1		2		10	ДИ
Тема 2	Групповая дискуссия	15	2		2		10	ДИ
Тема 3	Работа в парах	15	1		2		10	ДИ
Тема 4	Анализ конкретных случаев	15	2		2		10	ДИ
Тема 5	Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть.	15	4		2		10	П
Тема 6	Разработка бизнес-	15	4		2		10	П

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					CP	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ЭО,Д ОТ	ЛР	ПЗ/ ЭО,Д ОТ	КСР		
	проекта. Управленческая часть.							
Тема 7	Презентации результатов совместной работы	18	4		4	4	8	П, Т
Промежуточная аттестация								зачёт
<b>Всего:</b>		<b>108</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	<b>4</b>	<b>68</b>	<b>3 ЗЕ</b>

*Примечание: тестирование (Т, Проектная работа (П)), деловая игра (ДИ)*

Самостоятельная работа (СР) по изучению дисциплины осуществляется с применением ДОТ. Доступ к ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю/учетной записи предоставляется обучающемуся деканатом.

### 3.2 Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Обучение в совместной деятельности.

Закономерности обучения в совместной деятельности. Зона ближайшего развития.

Проблемы воспитания и образования. Обучение взрослых. Приемы активного обучения.

Соотношение тренинга и семинара

Анализ возможностей применения в обучении управленческим и управленческим и экономическим дисциплинам.

Обзор современных педагогических технологий

- Информационные (компьютерные, мультимедиа, сетевые, дистанционные) технологии
- Проективные и деятельностные технологии
- Креативные технологии
- Игровые технологии : имитационные; операционные; исполнение ролей; «деловой театр»; психодрама и социодрама
- Технологии личностно-ориентированного образования
- Этнопедагогические технологии
- Коллективные и групповые способы обучения
- Тренинги
- Коучинг

#### Тема 2. Групповая дискуссия.

Правила ведения дискуссии. Роли в дискуссии. Регламентация дискуссии. Управление дискуссией. Приемы модерации. Отработка упражнений. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и экономическим дисциплинам.

#### Тема 3. Работа в парах.

Виды упражнений в парах. Ролевая игра. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и экономическим дисциплинам.

#### **Тема 4. Анализ конкретных случаев.**

Анализ возможностей применения в обучении управленческим и экономическим дисциплинам.

#### **Тема 5. Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть.**

Групповая разработка маркетинговой части бизнес-проекта. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и экономическим дисциплинам.

#### **Тема 6. Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть.**

Групповая разработка экономической части бизнес-проекта. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и психологическим дисциплинам.

#### **Тема 7. Презентации результатов совместной работы.**

Техники и приемы публичного выступления. Правила невербального и вербального поведения. Этапы презентации. Приемы визуализации. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и психологическим дисциплинам.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.09.03 «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Обучение в совместной деятельности.	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	ДИ
2	Групповая дискуссия	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	ДИ
3	Работа в парах	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	ДИ
4	Анализ конкретных случаев	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	ДИ
5	Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть.	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	П
6	Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть.	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	П

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации по дисциплине**

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

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля
-------	-----------------------------	--------------------------



		успеваемости
<b>Очная форма</b>		
Тема 1	Обучение в совместной деятельности.	Деловая игра
Тема 2	Групповая дискуссия	Деловая игра
Тема 3	Работа в парах	Деловая игра
Тема 4	Анализ конкретных случаев	Деловая игра
Тема 5	Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть.	Проектная работа
Тема 6	Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть.	Проектная работа
Тема 7	Презентации результатов совместной работы	Проектная работа, Тестирование

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

#### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающегося.

##### **Тема 1.Обучение в совместной деятельности.**

###### **Упражнение «Бумажная башня»**

В этом упражнении команды получают задание – построить бумажную башню. Выигрывает та команда, которая справится лучше и быстрее других. Работа оценивается по трем критериям.

**У к а з а н и я .** Студенты разделяются на команды по 5–6 человек. Каждая команда получает набор из 20 учетных карточек, 12 скрепок для бумаги и двух ручек-маркеров.

**П о д г о т о в к а .** Командам выделяется 10 минут на разработку плана башни, которая будет оцениваться по трем критериям: высота, устойчивость и красота. В процессе подготовки запрещены любые физические действия (построение).

**П о с т р о е н и е .** Командам выделяется 15 минут на построение башен исключительно из материалов, перечисленных выше.

**О ц е н к а .** Инструктор нумерует башни, и участники в индивидуальном порядке осматривают их и оценивают по приведенным трем критериям. Затем студенты снова разделяются на группы и совместно, посредством поиска консенсуса, стараются определить башню-победителя (10 минут). Инструктор анализирует все результаты и выносит окончательное решение. Если позволяет время участники обмениваются аргументами в пользу своих решений.

**П о д в е д е н и е и т о г о в .** Участники обмениваются мнениями, основываясь на бланке подведения итогов, а также отвечают на ряд вопросов.

###### **В процессе планирования**

1. Какова доля вклада каждого из участников в совместную работу?
2. Принял ли кто-то из членов группы на себя роль лидера? Если да, то как это проявлялось? Каковы были последствия?
3. Назовите модели общения, проявившиеся во время выполнения упражнения.
4. Какие типы поведения оказались полезными участникам? Приведите конкретные примеры и объясните свою точку зрения.
5. Какие типы поведения оказались дисфункциональными? Приведите конкретные примеры и объясните свою точку зрения.

###### **В процессе построения**

Ответьте на те же пять вопросов и определите, чем различалась командная работа в процессе планирования строительства и его непосредственного осуществления.

*Общее время.* 55 минут (планирование – 10 минут; построение – 15 минут; оценка – 15 минут; подведение итогов – 15 минут).

###### **Упражнение «Мои «Козыри»**

**Ц е л ь .** Быстро познакомить членов команды и наладить между ними отношения.

**У к а з а н и я .** У каждого из нас есть «козыри», облегчающие выполнение поставленных задач. Эти козыри называют талантами, сильными сторонами, возможностями. При создании новых команд на первый план выходит, помимо остального, знакомство будущих коллег и выявление ими козырей друг друга – того, благодаря чему они смогут представлять ценность для команды.

Следующие шаги помогут вам выявить собственные козыри и представить их другим участникам. Это способствует формированию в коллективе благоприятного климата.

Шаг 1 (15 минут)

В индивидуальном порядке заполните таблицу. В правой колонке перечислите пять ваших достижений, которыми вы больше всего гордитесь. Затем в левой колонке перечислите свои таланты, способности и возможности, благодаря которым вы сумели достичь того, что перечислено в правой колонке.

Шаг 2 (15 минут)

Разделитесь на группы по 4–6 человек. Поделитесь друг с другом результатами своей работы – представьте свои достижения, таланты, сильные стороны и возможности.

Шаг 3 (15 минут)

1. Оставаясь в группах, обсудите перечисленные ниже вопросы.  
2. Как благодаря этому упражнению изменились ваше отношение и чувства к другим членам группы?

3. О чем говорит ваша реакция?

4. Каковы сильные стороны у вашей группы в целом?

5. В чем вашей группе необходимы усовершенствования?

*Общее время. 45 минут.*

## **Тема 2. Групповая дискуссия.**

**1. Отработка алгоритма принятия решений.** Используя различные техники решения проблем, подгруппами, согласно предложенному алгоритму, принимаются решения по следующим вопросам, к примеру: «Как снизить преступность в стране», «Как решить демографическую проблему», «Разработать стратегию поведения государства по отношению к гражданским бракам» и т.п. Поведение участников оценивается по вышеприведенным критериям.

### **2. Групповые решения.**

*Задание руководителю группы А.*

Группе А предлагается следующая ситуация: вы обнаружили, что в вашей команде есть алкоголик. Руководство потребовало от команды представить в письменном виде свои соображения по поводу решения этой проблемы. Вышестоящий менеджер хотел бы в своих дальнейших действиях руководствоваться предложениями команды.

Представить результаты работы.

*Задание руководителю группы Б.*

Группа Б: Ваш вышестоящий начальник хотел бы пригласить на ведущие должности женщин (в том числе вашей команды). Ваша задача: дать письменные рекомендации с вашими соображениями относительно личностных и профессиональных качества будущего руководителя команды (возраст, квалификация, проф. важные качества и т.п.).

Представить результаты работы.

*Задание руководителю группы В.*

Группа В: Ваша команда награждается премией за хорошую работу. Группа должна разработать принципы, согласно которым будут распределяться деньги.

Представить результаты работы.

## **Тема 3. Работа в парах.**

### **Упражнение «Мастер диалога».**

*Инструкция.* «Мастер диалога» поможет вам эффективнее общаться с другим человеком или группой: ясно высказывать свои мысли и чувства по какой-либо теме или ситуации, сохраняя дружелюбный настрой по отношению к собеседнику. Используя приведенную ниже последовательность вводных слов для высказывания, начните разговор по важной для вас теме. (Например, если вы раньше могли сказать «Почему вы не сказали мне прямо, что передали мой отчет за пределы нашего отдела?», теперь вы скажете «Я узнал, что вы передали мой отчет дальше. Мне кажется, что этим вы хотели доставить удовольствие Х» и т.д.). Партнер пусть слушает собеседника, не вмешиваясь. Говорите спокойно, рассудительно, и вы удивитесь тому, как много перспектив и новых точек зрения открывается благодаря такому способу установления контакта и обмена информацией.

1. Я узнал, что.....

2. Мне кажется, что.....

3. Я хочу узнать.....

4. Я предполагаю, что вы.....

5. Я думаю, что я.....

6. Мне мешает.....

7. Я смущен.....

8. Меня обижает, когда.....

9. Я сожалею, что.....

10. Я боюсь, что.....

11. Меня разочаровывает, когда.....

12. Я был бы рад, если.....

- 13. Мне хотелось бы.....
- 14. Я жду.....
- 15. Я ценю.....
- 16. Я надеюсь.....

#### **Тема 4. Анализ конкретных случаев.**

##### **Кейс для анализа и ролевой игры**

*Инструкция.* Изучите кейс «Апатия», придумайте способ пробуждения мотива к деятельности у апатичного коллеги и продемонстрируйте этот способ в инсценировках.

##### **Кейс «Апатия»**

В отделе маркетинга крупной фирмы введен курс «IT driving license» («Права управления компьютером») в связи с переходом всей организации на единую систему статистической обработки данных по программе Statistica.

Одна из сотрудниц не приходит на занятия, ссылаясь на усталость. Она остается в отделе и пьет чай с двумя бывшими сотрудниками, которые пришли поздравить отдел с наступающим Новым годом.

Ответственный за прохождение сотрудниками курса компьютерного обучения возвращается в комнату, где осталась сотрудница, и тихо напоминает ей о необходимости идти на занятия. Она отвечает: «Да я просто не в состоянии сейчас заниматься компьютером. В конце года нет никаких сил».

Ответственный не является начальником этой сотрудницы.

#### **Темы 5, 6, 7.**

**(Тема 5. Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть. Тема 6. Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть. Тема 7. Презентации результатов совместной работы.)**

Сквозная деловая игра по разработке инвестиционного бизнес-проекта «Оптимизация работы автотранспортной организации». Конкурсная презентация бизнес-проектов.

#### **1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ:**

Две конкурирующие транспортные компании, осуществляют перевозку пассажиров на внутригородских и пригородных маршрутах. Руководство каждой из организаций стремится к расширению бизнеса. В качестве возможного источника финансирования рассматривается привлечение внешних заимствований (инвестиций). В целях минимизации рисков принимается решение о совместной разработке инвестиционного пакета документов. Для подготовки перспективного бизнес-проекта создаются две рабочие группы из специалистов компаний. Каждая группа работает над собственным проектом исходя из объективных возможностей компании, стремясь в спорных ситуациях находить компромиссы с конкурентом.

##### Примечание:

Информационное сотрудничество специалистов компаний не отменяет конкуренции и имеет целью избегание «подводных камней» при реализации утвержденного проекта.

#### **2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ:**

Участники делятся на две численно равные команды и последовательно выполняют этапы подготовки проекта согласно условиям игры. Каждый этап завершается подготовкой презентации, которую участники представляют своим коллегам из другой команды. При обсуждении презентаций участники разных команд оппонировать друг другу. После завершения всех этапов игры проводится презентация бизнес-проекта, после чего члены независимого жюри определяют победившую команду. По итогам бизнес-игры проводится «круглый стол», на котором участники команд обмениваются впечатлениями о проделанной работе.

### 3. УСЛОВИЯ ИГРЫ:

Население города равное 1 миллион человек проживает в 8 (восемь) муниципальных районах. Численность населения районов примерно равная. Взаимное расположение районов в целом линейное за исключением центральной части города. Имеется две промышленные зоны, находящиеся двух противоположных районах города, каждая из которых территориально ограничена двумя районами. В центре города сосредоточены административные учреждения и органы управления, а также высшие образовательные учреждения. Медицинские учреждения (поликлиники) и средние школы расположены в границах административного района проживания граждан. Прочие данные принимаются соответствующими г. Волгограду.

Районы города связывают две «продольные» и три «поперечные» магистрали. Перевозка пассажиров осуществляется с помощью, автобусов, троллейбусов, наземного и «скоростного» трамвая, пригородного электропоезда. Утренний пик интенсивности спроса на транспорт с 7 до 9 часов, а вечерний с 16 до 19 часов. В учебных целях принимается, что количество пассажиров является неограниченным. Характер маршрутов и работа транспорта соответствуют его организации в г. Волгограде.

Население города, в зависимости от локализации наиболее посещаемых мест и сложившихся маршрутов движения, можно условно разделить на следующие группы:

1. Инженерно-технический персонал и производственные рабочие.
2. Жители, занятые в сфере услуг и иных непроизводственных сферах.
3. Федеральные и муниципальные служащие.
4. Студенты, учащиеся и преподаватели.
5. Родители с малолетними детьми.
6. Пенсионеры и временно неработающие граждане.

Передвижение жителей по выбранному маршруту имеет своей целью осуществление следующих основных видов деятельности:

1. Работа в общественном производстве.
2. Покупки и бытовое обслуживание.
3. Культурно-массовые мероприятия и общение.
4. Уход за детьми.
5. Учёба и самообразование.
6. Спорт и активный отдых.
7. Физиологические потребности.

Имеются две транспортные компании по перевозке пассажиров:

1. **Компания «Маршрутка плюс»** имеет автопарк, состоящий из 25 микроавтобусов ГАЗ-3221 «Газель» (или его аналог) вместимостью 13 пассажиров. Собственники автобусов частные лица, работающие по договору. Административный аппарат компании 4 человека. Для осуществления регламентного обслуживания и ремонтных работ компания заключила договор с Сервисным Центром «Болты и Гайки». Средняя скорость движения микроавтобуса на внутригородских маршрутах 40 км/ч. Временной интервал движения от 5 до 10 мин.

2. **Компания «На линии»** имеет автопарк, состоящий из 12 автобусов большой вместимости «Волжанин»-5270 (или его аналог) на 100 пассажиров. Автобусы принадлежат компании, водители автобусов являются её сотрудниками. Административно-технический аппарат компании 8 человек. В каждом автобусе работает штатный кондуктор («билетёр-контролёр»). Для осуществления регламентного обслуживания и ремонтных работ в компании имеется ремонтный цех. Средняя скорость движения автобуса на внутригородских маршрутах 30 км/ч. Временной интервал движения от 15 до 20 мин.

Примечания:

- Названия компаний условные и могут быть изменены при работе над проектом.
- Дополнительные технико-экономические данные могут быть получены из открытых источников.

#### **4. ЗАДАНИЕ:**

1. Разработать инвестиционный бизнес-проект наиболее полно использующий особенности организационной структуры и материально-технического обеспечения компании.
2. В целях обоюдной выгоды установить партнёрские отношения с конкурирующей компанией.
3. Подготовить механизм корпоративной координации действий, в целях оптимизации оперативного управления подвижным составом.

#### **5. ЭТАПЫ ИГРЫ:**

##### **Этап 1. Бизнес-идея.**

На этом этапе необходимо сформулировать:

- Миссию – зачем и с какой целью Вы создали предприятие.
- Предпринимательскую идею – как и путем, каких Ваших конкретных действий, потребность потенциального Пассажира может быть удовлетворена.
- Стратегическую концепцию – в какой сфере пассажирских перевозок, и на какой маршрутной системе будет работать Ваше предприятие.
- Стратегию – каким образом предприятие добивается успеха (возможности, угрозы, сильные и слабые стороны).

*Необходимо определить ключевые цели и ценности предприятия, а также основные стратегические принципы их достижения. Следует особо оговорить, по какой причине именно сейчас следует реализовывать проект, и почему именно Вы добьетесь успеха.*

##### **Этап 2. Цель проекта.**

На этом этапе необходимо подготовить:

- описание транспортных услуг, которые Вы хотите предложить Вашему потенциальному Пассажиру, и ради реализации которых создаётся проект;
- примерные тарифные планы на пассажирские перевозки;
- оценку затрат, которые потребует осуществление деятельности предприятия;
- примерную величину прибыли, которую будет приносить каждый условный Пассажир.
- организацию регламентного обслуживания и ремонта подвижного состава.
- перечень возможных дополнительных услуг (внутренняя реклама и т.д.)

*При подготовке презентации подробно описывается предлагаемая Пассажиру транспортная услуга. Необходимо указать трассу маршрутов, график движения транспортных средств, а также их количество на линии. Следует продумать отличительные черты транспортной услуги, оценить её конкурентоспособность, безопасность, экологичность, а также сформировать концепцию ценообразования.*

### **Этап 3. Анализ и оценка рынка оказания услуг.**

На этом этапе необходимо подготовить:

- потребность в пассажирских перевозках и сопутствующих услугах;
- размер рынка услуг и возможные тенденции его развития;
- описание основных групп Пассажиров и видов их деятельности;
- всесторонняя оценка конкурентов (в т.ч. и потенциальных);
- оценку собственных сильных и слабых сторон относительно конкурентов.

*Изучение конкурентов — сложный и кропотливый этап. Необходимо внимательно изучить и оценить все нюансы работы ваших конкурентов. Понять специфику работы в данной сфере и реализовать в своем бизнесе все лучшее, что почерпнули у конкурентов.*

### **Этап 4. План маркетинга.**

На этом этапе необходимо указать:

- как вы собираетесь привлекать Пассажиров к использованию именно ваших транспортных средств.
- как будет рационализироваться парк подвижного состава и маршрутная система;
- как вы будете определять тарифы на транспортные услуги;
- какой уровень прибыльности на вложенные средства собираетесь реализовать;
- как вы будете добиваться повышения прибыльности бизнеса – за счет оптимизации существующих технологических процессов, или за счет поиска новых форм привлечения Пассажиров;
- как вы будете организовывать регламентное обслуживание и ремонт подвижного состава, и сколько на это Вам потребуется средств;
- как вы будете организовывать рекламу и сколько собираетесь на это выделить;
- как вы будете добиваться хорошей репутации своих услуг и самого предприятия в глазах общественности.

*Задачей маркетинга является определение потребительских качеств услуги (товара) и поиск наилучшего способа его реализации клиентам. Представленная информация должна подтверждать существование потенциального рынка сбыта для предмета планирования и его текущей благоприятной конъюнктуры.*

### **Этап 5. План производственно-хозяйственной деятельности автотранспортного предприятия.**

На этом этапе необходимо выделить основные технологии организации и обеспечения перевозок, после чего рассмотреть работу структурных подразделений обеспечивающих их выполнение, а именно:

- службы эксплуатации;
- производственно-технической службы;
- планово-экономической службы;
- административно-хозяйственная службы;
- кадровой службы.

*Необходимо рассмотреть вопросы реагирования на сезонные и другие изменения пассажиропотока, с учётом сохранения рентабельности предприятия.*

#### **Этап 6. Организационный план.**

На этом этапе должны быть отражены:

- организационно-правовая форма собственности предприятия;
- организационная структура предприятия;
- распределение обязанностей;
- сведения о партнерах;
- описание внешней среды бизнеса;
- трудовые ресурсы фирмы;
- сведения о членах руководящего состава.

*Следует рассмотреть все организационные связи с партнерами, учредителями, а также обосновать технологию организации перевозок и иных видов деятельности.*

#### **Этап 7. Финансовый план.**

Этот этап должен включать в себя разработку:

- плана доходов и расходов (финансовый результат);
- плана денежных поступлений и выплат;
- баланса активов и пассивов предприятия;
- графика достижения безубыточности;
- стратегии финансирования (источники поступления средств и их использование);
- оценок риска и системы страхования.

*Необходимо обобщить материалы предыдущих этапов и представить их в стоимостном выражении. Задача финансового плана - доказать эффективность проекта на всем периоде реализации. При этом необходимо четко отметить точку «возврата» — начало отдачи вложенных средств и планируемый срок полного возврата инвестиций.*

#### **Этап 8. Резюме (презентация).**

Этот этап является заключительным в деловой игре, при его выполнении необходимо:

- кратко изложить основные идеи и параметры бизнес-проекта;
- оформить материал наглядно, доходчиво, информативно и максимально просто;
- системно изложить и хорошо структурировать данные;
- использовать таблицы, рисунки, схемы;
- указать на благоприятные финансовые перспективы предприятия;
- отметить реалистичность реализации бизнес-проекта.

*Чтобы сконцентрировать внимание потенциального инвестора, постарайтесь уделить подготовке резюме особое значение. Оно должно быть достаточно коротким и максимально информативным. Материал необходимо излагать ярко, броско, в красочных выражениях. Отдельно следует остановиться на выгодах, получаемых при финансировании Вашего предприятия.*

## **6. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ:**

После завершения последнего этапа бизнес-игры проводится «круглый стол»:

- Члены команд рассаживаются в круг в произвольном порядке;
- Участники поочередно выступают, делятся эмоциями и впечатлениями;
- Ведущие интересуются тем, какие задания особенно понравились и почему;
- Обсуждаются вопросы бизнес-планирования и предпринимательской деятельности;
- Ведущие называют команду-победителя и благодарят участников.

## **Тема 7. Презентации результатов совместной работы.**

### **Тестовый материал типовой:**

**1. Для организации совместной деятельности важно устанавливать отношения доверия со всеми заинтересованными в решении проблемы сотрудниками:**

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Все ответы не верны.

**2. Для организации совместной деятельности важно провести тщательный анализ источников проблем и их вероятных последствий:**

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Все ответы не верны.

**3. Для организации совместной деятельности важно определить все возможные варианты решений:**

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Все ответы не верны.

## **Шкала оценивания**

### **Деловые игры, проектная работа**

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:

Название оценки	Описание
<b>Отлично</b> 90-100 %	Оценка соответствует оптимальной выраженности компетенции в целом, <u>высокому уровню развития умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, что делает возможным выявление и решение комплексных проблем. Совершенствование компетенции может быть продолжено самостоятельно.
<b>Хорошо</b> 75-89 %	Оценка соответствует <u>достаточно высокому развитию умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, что позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.
<b>Удовлетворительно</b> 60-74 %	Оценка свидетельствует о <u>допустимом уровне умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, что может компенсироваться опытом конкретной деятельности. Компетенция может быть развита при помощи специального обучения.
<b>Неудовлетворительно</b> 30-59 %	Оценка свидетельствует о <u>частичном наличии умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, проявляющихся не систематически либо на низком уровне. Существует возможность развить компетенцию при условии комплексного обучения.
<b>Плохо</b> 0-30 %	Оценка означает <u>отсутствие практических умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, личностной предрасположенности к формированию компетенции. Нецелесообразно (долго, дорого) развивать данную компетенцию до уровня её практического применения.

### 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.

## 5.Оценочные средства для промежуточной аттестации.

### 5.1 Методы проведения экзамена.

Зачет проводится с применением следующих методов: метод устного опроса по вопросам из перечня примерных вопросов

## 5.2 Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный (ключевой) индикатор оценивания	Показатель оценивания
<p>ПК-17.2. Адаптировать и применять зарубежный опыт психологической работы с замещающими семьями в практике собственной деятельности. Разрабатывать программы оказания психологической помощи членам социальных групп, попавших в трудную жизненную ситуацию, с участием специалистов на межведомственной основе</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оперирует понятиями гештальт, фигура, фон, инсайт</li> <li>- использует принципы работы, принятые в гештальт-психологии</li> </ul> <p>грамотно использует техники гештальт-подхода</p>	<p>Верно и подробно охарактеризованы этические принципы психологического консультирования, общие принципы, виды и направления оказания психологической помощи семье. Точно подобран комплекс психологических методик, спланированно и проведено психологическое обследование.</p>

### Типовые оценочные средства

#### Конкурсная презентация бизнес-проектов. (Оптимизация работы автотранспортной организации)

### Оцениваемые компетенции

#### Лидерство: способность организовать работу группы

1. Не замыкается на одном участке работ.
2. Организует командную работу: ставит групповые цели, распределяет роли и задачи, определяет порядок действий.
3. Берет ответственность за окончательное решение.
4. Помогает другим разобраться в ситуации, поддерживает инициативу, развивает идеи других членов команды.

#### Командная работа: способность к эффективной коллективной работе

1. Работает на общий результат, не заикливаясь на собственной важности.
2. Устанавливает контакт с другими членами группы.
3. Четко и убедительно высказывает свое мнение.
4. Слушает и слышит других участников группы.

#### Стремление к развитию: интенция осваивать новые формы и инструменты работы

1. Демонстрирует мотивацию разобраться с проблемной ситуацией.
2. Воспринимает проектную работу как возможность для изменений собственных компетенций.
3. Адаптирует свои методы и способы работы к новым для себя условиям.

#### Ориентация на результат: способность вне зависимости от развития ситуации оставаться включенным в работу

1. На протяжении проектных работ включен в работу и демонстрирует желание получить результат.
2. Остается включенным в работу в стрессовой ситуации (не слушают коллеги, не принимают его точку зрения и т.д.)
3. Берется за решение сложных задач, в т.ч. за решение тех задач, от которых все отказались.

4. Берет на себя личную ответственность за свои решения и действия, направленные на достижение запланированного группой результата.

#### **Принятие решений: способность ориентироваться в ситуации и принимать адекватные управленческие решения**

1. Разбирается в массиве информации и может делать выводы, приводящие к выработке и принятию решений.
2. Корректирует свои действия (и действия проектной группы в целом), своевременно реагируя на изменение ситуации.
3. Для выработки решения в условиях избытка информации выделяет главное, формирует целостное представление о ситуации, принимая во внимание всю систему значимых факторов.
4. Адекватно оценивает риски и возможности принятия тех или иных решений, предлагает несколько вариантов решения задачи.

### **Оценочная шкала**

Название оценки	Описание
<b>Отлично</b> <b>90-100 %</b>	Оценка соответствует оптимальной выраженности компетенции в целом, <u>высокому уровню развития умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, что делает возможным выявление и решение комплексных проблем. Совершенствование компетенции может быть продолжено самостоятельно.
<b>Хорошо</b> <b>75-89 %</b>	Оценка соответствует <u>достаточно высокому развитию умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, что позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.
<b>Удовлетворительно</b> <b>60-74 %</b>	Оценка свидетельствует о <u>допустимом уровне умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, что может компенсироваться опытом конкретной деятельности. Компетенция может быть развита при помощи специального обучения.
<b>Неудовлетворительно</b> <b>30-59 %</b>	Оценка свидетельствует о <u>частичном наличии умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, проявляющихся не систематически либо на низком уровне. Существует возможность развить компетенцию при условии комплексного обучения.
<b>Плохо</b> <b>0-30 %</b>	Оценка означает <u>отсутствие практических умений и навыков</u> в области совместной организованной учебной деятельности, учебных и деловых коммуникаций, личностной предрасположенности к формированию компетенции. Нецелесообразно (долго, дорого) развивать данную компетенцию до уровня её практического применения.

#### **Тестовые материалы для промежуточного контроля типовые**

1. **Чтобы успешно работать и обучаться в коллективе важно воспринимать толерантно:**
  - а) социальные различия

- б) этнические, конфессиональные различия
- в) культурные различия
- г) все ответы верны

**2. Для успешного обучения важно:**

- а) знать основные принципы совместной деятельности
- б) знать признаки хорошо организованной командной работы
- в) все ответы верны
- г) все ответы не верны

**3. При групповой проектной работе важно:**

- а) уметь подбирать команду
- б) принимать на себя ответственность за других людей
- в) руководить людьми
- г) все ответы верны

**Тестирование**

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.

**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, проектная работа	40
4	Тестирование	30

**6Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Преподавание данного учебного предмета предполагает использование всех организационных форм обучения: лекций, семинаров и практических занятий. Обучение – групповое. Изучение данного курса предполагает использование интерактивных форм обучения (проектные формы работы, тренинговые и др.).

В работе по данной дисциплине и при подготовке к данному зачету приоритет отдается деятельному участию в групповой работе по разработке проекта. Преподаватель в течение всего учебного курса фиксирует степень и особенности вашего социального и учебного поведения, в том числе при разработке проекта.

**Оцениваемые компетенции**

**Лидерство: способность организовать работу группы**

- 5. Не замыкается на одном участке работ.

6. Организует командную работу: ставит групповые цели, распределяет роли и задачи, определяет порядок действий.
7. Берет ответственность за окончательное решение.
8. Помогает другим разобраться в ситуации, поддерживает инициативу, развивает идеи других членов команды.

**Командная работа: способность к эффективной коллективной работе**

5. Работает на общий результат, не заикливаясь на собственной важности.
6. Устанавливает контакт с другими членами группы.
7. Четко и убедительно высказывает свое мнение.
8. Слушает и слышит других участников группы.

**Стремление к развитию: интенция осваивать новые формы и инструменты работы**

4. Демонстрирует мотивацию разобраться с проблемной ситуацией.
5. Воспринимает проектную работу как возможность для изменений собственных компетенций.
6. Адаптирует свои методы и способы работы к новым для себя условиям.

**Ориентация на результат: способность вне зависимости от развития ситуации оставаться включенным в работу**

5. На протяжении проектных работ включен в работу и демонстрирует желание получить результат.
6. Остается включенным в работу в стрессовой ситуации (не слушают коллеги, не принимают его точку зрения и т.д.)
7. Берется за решение сложных задач, в т.ч. за решение тех задач, от которых все отказались.
8. Берет на себя личную ответственность за свои решения и действия, направленные на достижение запланированного группой результата.

**Принятие решений: способность ориентироваться в ситуации и принимать адекватные управленческие решения**

5. Разбирается в массиве информации и может делать выводы, приводящие к выработке и принятию решений.
6. Корректирует свои действия (и действия проектной группы в целом), своевременно реагируя на изменение ситуации.
7. Для выработки решения в условиях избытка информации выделяет главное, формирует целостное представление о ситуации, принимая во внимание всю систему значимых факторов.
8. Адекватно оценивает риски и возможности принятия тех или иных решений, предлагает несколько вариантов решения задачи.

При необходимости также: для успешной сдачи зачета необходимо ознакомиться с основной литературой, изучить теоретическую часть по конспектам лекций, ответить на вопросы для самопроверки, проверить собственные знания с помощью тестовой системы.

**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.

### **Методические рекомендации по написанию рефератов**

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости). Требования к оформлению рефератов: шрифт – 14, поля – по 2 см, интервал – 1, объем – не менее 10 стр.

### **Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины**

#### **Структура времени, необходимого на изучение дисциплины**

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

## **Методические рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию**

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента, умения решать практические задачи. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с вопросами для устного опроса,
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине. Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6 «Учебная литература и ресурсы информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы



окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: *план, тезисы, конспект*.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая *заголовки*. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. *Выписать на поля* значение отмеченных понятий.
- При первом чтении текста необходимо составить его *простой план*, последовательный перечень основных мыслей автора.
- При повторном чтении текста выделять *систему доказательств* основных положений работы автора.

- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

### **Рекомендации для подготовки к экзамену**

При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы в течение семестра.

### **Структура времени, необходимого на изучение дисциплины**

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, подготовка эссе	40
Подготовка проектов	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

### **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **7.1. Основная литература.**

1. Милорадова, Н. Г. Психология и педагогика : учебник и практикум для вузов / Н. Г. Милорадова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08986-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/513016>
2. Психология и педагогика высшей школы : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко [и др.] ; под редакцией И. В. Охременко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08594-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/515066>

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Руденский, Е. В. Психология ненормативного развития личности : учебное пособие для вузов / Е. В. Руденский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07970-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/516000>
2. Колесникова, Г. И. Специальная психология и специальная педагогика. Психокоррекция нарушений развития : учебное пособие для вузов / Г. И. Колесникова. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 215 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06551-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/512965>
3. Колесникова, Г. И. Основы специальной психологии и специальной педагогики. Психокоррекция нарушений развития : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. И. Колесникова. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 215 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09374-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/517222>

### **7.3. 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

## **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным 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 оснащённость: 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.

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

Волгоградский институт управления - филиал

Факультет государственного и муниципального управления

*Кафедра социологии, общей и юридической психологии*

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

**ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА**

Психология служебной деятельности

---

*(НАИМЕНОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)*

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.ДВ.07.03 ФОРМИРОВАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ  
ЭФФЕКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ У ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ К ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
*КОД И НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

37.05.02 Психология служебной деятельности

---

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

*Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности*

*очная*

---

*(форма(ы) обучения)*

Год набора - 2022

Волгоград, 2021 г.

**Конкурсная презентация бизнес-проектов.  
(Оптимизация работы автотранспортной организации)**

**Оцениваемые компетенции**

**Лидерство: способность организовать работу группы**

9. Не замыкается на одном участке работ.
10. Организует командную работу: ставит групповые цели, распределяет роли и задачи, определяет порядок действий.
11. Берет ответственность за окончательное решение.
12. Помогает другим разобраться в ситуации, поддерживает инициативу, развивает идеи других членов команды.

**Командная работа: способность к эффективной коллективной работе**

9. Работает на общий результат, не заикливаясь на собственной важности.
10. Устанавливает контакт с другими членами группы.
11. Четко и убедительно высказывает свое мнение.
12. Слушает и слышит других участников группы.

**Стремление к развитию: интенция осваивать новые формы и инструменты работы**

3. Демонстрирует мотивацию разобраться с проблемной ситуацией.
4. Воспринимает проектную работу как возможность для изменений собственных компетенций.
5. Адаптирует свои методы и способы работы к новым для себя условиям.

**Ориентация на результат: способность вне зависимости от развития ситуации оставаться включенным в работу**

9. На протяжении проектных работ включен в работу и демонстрирует желание получить результат.
10. Остается включенным в работу в стрессовой ситуации (не слушают коллеги, не принимают его точку зрения и т.д.)
11. Берется за решение сложных задач, в т.ч. за решение тех задач, от которых все отказались.
12. Берет на себя личную ответственность за свои решения и действия, направленные на достижение запланированного группой результата.

**Принятие решений: способность ориентироваться в ситуации и принимать адекватные управленческие решения**

9. Разбирается в массиве информации и может делать выводы, приводящие к выработке и принятию решений.
10. Корректирует свои действия (и действия проектной группы в целом), своевременно реагируя на изменение ситуации.
11. Для выработки решения в условиях избытка информации выделяет главное, формирует целостное представление о ситуации, принимая во внимание всю систему значимых факторов.
12. Адекватно оценивает риски и возможности принятия тех или иных решений, предлагает несколько вариантов решения задачи.

Тема	Характеристика заданий
<p>Тема 1. Самоанализ.</p> <p>Социальное самоощущение.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Самодиагностика</b></p> <p>Продолжите предложения (взять чистый лист), приведенные ниже, старайтесь быть не слишком банальными.</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</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"> <li>• Сложно ли было сформулировать про себя эти десять предложений?</li> <li>• Какую информацию я выбрал для описания?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Какие предложения я пометил крестиком и почему?</li> </ul>
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"> <li>1. Деликатно начать беседу</li> <li>2. Подвести разговор к своей теме.</li> <li>3. Поговорить на свою тему.</li> <li>4. Понять тему партнера.</li> <li>5. Найти «связки» между темами.</li> <li>6. Найти общую тему.</li> <li>7. Корректно закончить беседу.</li> </ol> <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></p> <p>Предоставляется материал для передачи информации.</p> <p>Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту.</p> <p>Роли: отправитель и получатели.</p> <p>Фрагмент компетенции: Умение точно формулировать свои сообщения.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>
Тема 3. Восприятие сообщений. Умение слушать.	<p><u>Упражнение «Понимать других»</u></p> <p>Предоставляется материал для передачи информации.</p> <p>Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту.</p> <p>Роли: отправитель и получатель, наблюдатель.</p> <p>Фрагмент компетенции: внимательное и безоценочное слушание, отработка невербального поведения слушателя.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p>
Тема 4. Обратная связь	<p><u>Упражнение «Мастер диалога»</u></p> <p>Предоставляется материал для составления фраз диалога.</p> <p>Сущность – формулировка обратной связи в корректной конструктивной форме.</p> <p>Роли: отправитель и получатель.</p>

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.

**Тестовый материал:**

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

5. Нет необходимости все время на 100 процентов быть правым, сильные личности, делая ошибки, мужественно признают их:

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

6. Обратная связь позволяет отправителю убедиться в том, что получатель правильно расшифровал его послание:

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

7. Общение называется незэтичным, когда от человека утаивают информацию, существенную для принятия им решения:

- а) Да
- б) Нет



- в) Да, иногда
- г) Да, при определенных условиях

8. Невербальные сообщения могут служить эффективной обратной связью:

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

9. Теплое, дружеское отношение и готовность оказать поддержку способствует формированию надежности:

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

10. При возникновении сомнений их следует прояснить, задавая уточняющие вопросы:

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

11. Эмпатия предполагает умение читать как вербальные так и невербальные сообщения собеседника:

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

12. Эффективное слушание начинается с желания приложить необходимые усилия и научиться ему:

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

13. Прежде чем дать собеседнику ответ, вы должны выслушать его до конца (дать ему закончить выступление):

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

14. Эффективный слушатель, основываясь на словах выступающего, старается получить общую картину:

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

15. Внешний вид или манера говорить собеседника могут дополнить содержание его послания и углубить понимание его высказываний слушателями:

- а) Да

	<p>б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>16. Менеджеры не должны предоставлять сотрудникам негативную обратную связь: а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>17. Цель предоставления обратной связи – показать исполнителям, насколько они успешно продвигаются к цели: а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>18. Конкретная обратная связь более эффективна, чем обобщенная: а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>19. В эффективной обратной связи нет места критике личности получателя или его личного стиля: а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>20. Негативная обратная связь всегда должна следовать как можно скорее (сразу же) за нежелательным действием: а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>Ответы на вопросы теста: 1а; 2б; 3а; 4а; 5а; 6а; 7а; 8а; 9а; 10а; 11а; 12а; 13а; 14а; 15а; 16б; 17а; 18а; 19а; 20а.</p>
Тема 5. Убеждение	<p><u>Упражнение «Индеец Джо»</u></p> <p>Предоставляется материал для обсуждения.</p> <p>Сущность – убеждение слушателей в правильности вашего решения.</p> <p>Роли: члены команды, принимающей общее решение.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение аргументировано и наглядно убеждать.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>

	<p><u>Рольевая игра «Апатия»</u></p> <p>Предоставляется кейс.</p> <p>Сущность – убеждение сотрудника на выполнение определенных действий.</p> <p>Роли: сотрудник, которому необходимо выполнить дополнительное задание, сотрудник отвечающий за организацию выполнения этого задания, коллеги.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение убеждать и мотивировать сотрудников, используя психологические ресурсы убеждения.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>
<p>Тема 6. Ведение переговоров.</p>	<p><u>Рольевая игра «Контракт».</u></p> <p>Предоставляется общее описание условий контракта.</p> <p>Сущность: Провести эффективные переговоры по заключению контракта с другой командой. Выполнить условия заключенного контракта.</p> <p>Роли: Участвуют 2 или 4 команды.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Рольевая игра о сокращении кадров.</u></p> <p>Предоставляется общее описание условий ситуации.</p> <p>Сущность: Провести эффективные переговоры по достижению целей организации и профсоюза.</p> <p>Роли: Представители организации и профсоюза.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>
<p>Тема 7. Разрешение конфликтов.</p>	<p><u>Упражнения «Я такой», «Нет!», «Самбо»</u></p> <p>Предоставляется информация о способах реагирования в конфликтных ситуациях.</p> <p>Сущность: предъявление претензий и ответы на них различными способами, позволяющими загасить эмоциональную составляющую и перейти к конструктивной стороне проблемы.</p>

	<p>Роли: конфликтующие пары.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Ролевые игры (дома, на работе, личная жизнь).</u></p> <p>Собираются типовые конфликтные ситуации методом сбора идей</p> <p>Сущность: попытаться провести конфликтные беседы, с целью найти консенсус (решение проблемы без поражения).</p> <p>Роли: конфликтующие пары.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>
<p>Тема 8. Стиль лидерства в команде.</p>	<p><u>Упражнение «Развитие лидерской адаптивности».</u></p> <p>Предоставляются ситуации для анализа.</p> <p>Сущность: выбрать свой вариант действий, затем коллективно выбрать наиболее оптимальный.</p> <p>Роли: Участвуют 2 или 4 команды.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение выбирать подходящий стиль лидерства.</p> <p>Контроль: проверка по ключу.</p> <p><u>Упражнение «Башня»/ «Летательный аппарат»</u></p> <p>Предоставляются материалы для изготовления устройства.</p> <p>Сущность: организовать командную работу, найти в ней свою роль, достигнуть общекомандного результата.</p> <p>Роли: члены команды, участвуют 2 или 4 команды.</p> <p>Фрагмент компетенции: создание команды, выявление лидеров и других ролевых позиций членов команды, умение ставить и решать общекомандные задачи.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Тестовый материал:</u></p> <p>1. Цель устного убеждения – побуждение других людей к совершению определенных действий:</p> <p>а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>2. Наиболее эффективное устное убеждение строится только на</p>

	<p>логических 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> <p>4. Разговор свысока с человеком, которого вы намерены в чем-то убедить, ничего не даст:</p> <p>а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>5. В процессе убеждения человека неавторитарного типа следует апеллировать преимущественно к собственному статусу, а не к объективным доводам:</p> <p>а) Да б) Нет в) Иногда г) Никогда</p> <p>6. Не следует заранее продумывать свою стратегию ведения переговоров – этим вы обеспечите себе должную гибкость:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>7. Лучшая защита от нападок на вас в процессе переговоров – это ответные нападки:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>8. Всегда следует стремиться к взаимовыгодному решению:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>9. Не поддавайтесь на провокации оппонента – его нападки и эмоциональные всплески:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>10. Залог успеха интегративных переговоров – открытость, взаимное</p>
--	---

	<p>доверие и гибкость участников:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>11. Любой конфликт губительно воздействует на организацию:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>12. Внимания менеджера заслуживает не всякий конфликт:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>13. Большинство конфликтов возникает из-за недостатка общения:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>14. Стратегия приспособления подразумевает некоторую жертву со стороны каждого участника конфликта:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>15. Сотрудничество признано наиболее эффективной стратегией разрешения конфликта:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>16. Чтобы исполнители выполнили поставленные перед ними задачи, лидер прежде всего должен войти к ним в доверие:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>17. Наиболее уместный в той или иной ситуации стиль руководства зависит в большей степени от того, как воспринимают видение (концепцию) лидера его подчиненные:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>18. Когда задачи, поставленные перед исполнителями, прозрачны и структурированы, в лидерстве нет необходимости:</p> <p>а) Да б) Нет</p>
--	---

	<p>в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>19. В обязанности лидера входит стремление к тому, чтобы вознаграждения были ценными для исполнителей и соответствовали достигнутым ими успехами:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>20. Когда необходимы безотлагательные действия, подчиненные, скорее всего, поддержат решительные, ориентированные на задание действия лидера:</p> <p>а) Да б) Нет в) Скорее да, чем нет г) Скорее нет, чем да</p> <p>Ответы на вопросы теста:</p> <p>1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а; 9а; 10а; 11б; 12а; 13а; 14б; 15а; 16а; 17а; 18б; 19а; 20а.</p>
--	--

### Дополнительный тестовый материал к зачету:

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 актуальными. 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, воздерживается 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.