



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра социально-экономических дисциплин



УТВЕРЖДАЮ

Директор

А.В. Семиров

11 марта 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) – Б1.В.10 Развитие управленческой культуры

Направление подготовки – 44.04.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль) подготовки – Менеджмент в образовании

Квалификация (степень) выпускника – Магистр

Форма обучения – Очная

Согласовано с УМС ПИ ИГУ

Протокол № 7 от «11» марта 2022 г.

Председатель  М.С. Павлова

Рекомендовано кафедрой:

Протокол № 10

От «4» марта 2022 г.

Зав. кафедрой  О.Б. Истомина

Иркутск 2022 г.

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программа дисциплины Б1.В.10 «Развитие управленческой культуры» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование.

Цель дисциплины заключается в формировании компетенций, необходимых для осуществления профессиональной коммуникации и делового общения на основе использования индивидуальных и групповых технологий принятия решений в управлении образовательным учреждением.

Задачи дисциплины:

- сформировать устойчивое представление о сущности, особенностях, значении управленческой культуры в менеджменте;
- рассмотреть общие закономерности и особенности поведения руководителя в различных организационных ситуациях;
- познакомить обучающихся с технологиями развития личностных и профессионально-важных качеств и компетенций будущего специалиста для работы в организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- расширить навыки определения своих потребностей в теоретических и практических организационно-управленческих знаниях, направленных на формирование лидерских качеств;
- сформировать устойчивые навыки эффективной коммуникации, искусства практического общения.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Дисциплина «Развитие управленческой культуры» относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Теория менеджмента», «Основы маркетинга», «Менеджмент в образовании», «Проектирование программы развития образовательной организации».

2.3. Перечень последующих и параллельно изучаемых учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Теория организации и организационного поведения», «Методы принятия управленческих решений», «Социология управления», «Управление персоналом образовательной организации», «Теория организации и организационного поведения».

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИДК УК6.1 Определяет приоритеты профессионального развития способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Знать: - общие закономерности, сущность, особенности, значение управленческой культуры в менеджменте - основы организации управленческого процесса - технологии принятия управленческих решений в организации Уметь: - обосновывать выбранные при-

		<p>ритеты профессиональной деятельности</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проектирования образовательной среды и индивидуального образовательного маршрута с целью профессионального развития
	<p>ИДК_{УК6.2}</p> <p>Оценивает рынок труда и предложения рынка образовательных услуг с целью реализации приоритетов профессиональной деятельности и профессионального развития</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы взаимодействия рынка труда и рынка образовательных услуг <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - получать соотносимые с приоритетами и целями профессиональной деятельности результаты <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации профессионального развития в условиях изменений рыночных изменений
<p>ПК-2</p> <p>Способен разрабатывать, корректировать и оценивать управленческий процесс согласно маркетинговой стратегии образовательной организации</p>	<p>ИДК_{ПК2.1}: анализирует, разрабатывает, корректирует организационно-управленческие подходы в образовательной организации; на основе инновационных технологий менеджмента находит результативные решения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - традиционные и инновационные технологии управления образовательной организацией - основные исследовательские задачи в управлении образовательной организацией и возможности применения инновационных технологий для их решения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и оценивать управленческий процесс с использованием инновационных технологий менеджмента - осуществлять анализ внешней и внутренней среды организации <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками командной работы и деловой коммуникации в образовательной организации - навыками выявления проблем коммуникации при анализе конкретных ситуаций в управлении организацией, и нахождения способов их решения
	<p>ИДК_{ПК2.2}: анализирует педагогические и управленческие закономерности организации образовательного процесса</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы управленческой культуры и деловой коммуникации при организации работы в образовательной организации - общие закономерности организации командной работы для ре-

		<p>шения задач развития образовательной организации</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации образовательного процесса <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций деловой коммуникации в ОО - анализировать особенности поведения потребителей образовательных услуг и организовывать маркетинговые исследования на рынке образовательных услуг <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки результативных организационно-управленческих решений на основе осуществленного анализа - навыками взаимодействия с участниками образовательного процесса для выработки результативных организационно-управленческих решений
--	--	--

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестр			
		1	2	3	4
Аудиторные занятия (всего)	32				32
В том числе:					
Лекции (Лек)/(Электр)	-				-
Практические занятия (Пр) / (Электр)	32/32				32/32
Консультации					
Самостоятельная работа (СР) в том числе, внеаудиторная СР, КСР)	108				108
Вид промежуточной аттестации	зачет				4
Контроль	-				-
Контактная работа (всего)	36				36
Общая трудоемкость	144				144
часы					
зачетные единицы	4				4

4.2. Содержание учебного материала дисциплины (модуля)

Раздел 1. Основы управленческой культуры

Тема 1. Введение в курс

Предмет и задачи курса «Развитие управленческой культуры».

Многообразие трактовок категории «культура». Культура человека. Культура мышления. Роль коммуникативной и нравственной культуры, культуры отношений в формировании личности.

Материальные и духовные ценности как объективированные носители культуры. Экономические предпосылки возникновения и развития управленческой культуры. Эволюция концепций культуры управления.

История, состояние и перспективы развития управленческой культуры в России. Проблемы формирования корпоративной культуры в российских организациях и предприятиях. Учет дополнительных факторов в общении. Возрастные особенности поведения людей. Статус, выполняемые роли и групповая принадлежность. Личностные качества, влияющие на общение. Проявление темперамента. Влияние характера на общение. Способности, репутация, Внешняя привлекательность, имидж и личный магнетизм.

Тема 2. Реализация управленческой культуры в процессе общения

Общие сведения об общении. Исторический аспект возникновения и развития общения. Потребность в коммуникативном взаимодействии людей. Влияние античной культуры на формирование человеческой коммуникации.

Сущность и основные характеристики общения. Общение как процесс взаимодействия и восприятия людьми друг друга. Содержание, цель и средства общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.

Многообразие видов общения, их классификация на основе различных признаков. Специфика бытового и делового общения.

Речь как составной элемент общей культуры. Эффективный разговор. Обучение ораторскому искусству. Культура речи, ее функции.

Неречевые элементы общения. Мимика, жесты, темп речи, эмоции, и т.д. Особенности невербального общения.

Тема 3. Специфика и формы делового общения в управленческой деятельности

Сущность и важнейшие особенности делового общения. Основные принципы делового общения, способствующие достижению успеха в предпринимательской деятельности. Регламентированность делового общения.

Разновидности делового общения. Императивное, манипулятивное и диалогическое общение. Индивидуальное, групповое и публичное общение. Прямое и косвенное общение. Виды делового общения в зависимости от его целей. Основные зоны дистанции между собеседниками во время общения.

Формы организации общения: деловой разговор, консультация, заседание, телефонное общение, переписка, переговоры, публичные выступления, презентация, пресс-конференция и т.д. Индивидуальное деловое общение. Умение слушать. Деловые беседы и встречи, их цели, подготовка и проведение.

Тема 4. Деловая репутация как конкурентный ресурс организации

Репутация как базовая категория рыночной экономики. Особенности деловой репутации как нематериального актива, обеспечивающего конкурентные преимущества организации.

Репутация – динамическая характеристика поведения компании, формирующаяся в обществе в течение продолжительного периода времени. Роль руководителя и выбранного им имиджа в формировании репутации, обеспечивающей динамичное развитие организации, привлечение инвестиций и повышение ее конкурентоспособности.

Оценка деловой репутации как нематериального актива: экономический, качественный, рекомендательный и другие методы оценки. Составляющие деловой репутации и ее основные параметры: качество менеджмента, качество услуги/продукта, способность организации привлекать и удерживать квалифицированных специалистов, ориентированность на использование новых технологий, социальная ориентированность и т.д.

Качество менеджмента и наличие четкой стратегии развития – важнейшие составляющие репутации компании. Проблемы российских учреждений и организаций.

Тема 5. Сущность эффективного лидерства

Понимание лидерства. Основные подходы к лидерству. Теория функционального лидерства. Качества лидера, характер в лидерстве. Компетентность и профессиональные знания как ключевая основа эффективного управления.

Личность и коллектив. Функции группы. Взаимодействие потребностей. Коллективные решения и функции лидерства. Различные уровни лидерства. Обучение лидерству.

Постановка задачи, планирование, инструктаж, контроль, оценка, мотивирование, организация и личный пример как основные практические функции лидера.

Эффективная мотивация: теория, принципы и практическое применение. Мотивы на различных уровнях сознания. Креативность человека. Стратегии мотивации: быть мотивированным самому; выбирать людей, которые уже мотивированы; ставить трудные, но реалистичные задачи; помнить, что прогресс мотивирует; относиться к каждому человеку как к личности; обеспечивать справедливое вознаграждение; высказывать одобрение.

Раздел 2. Коммуникация в управленческой культуре

Тема 6. Подготовка и проведение собраний и совещаний

Разновидности общения в группе. Деловые совещания и собрания как наиболее распространенная форма группового обсуждения служебных вопросов. Подготовка и организация совещания. График совещаний. Число и персональный состав участников.

Вопросы как основное средство управления ходом переговоров. Информационные, ознакомительные, контрольные, направляющие, альтернативные и другие виды вопросов

Переговоры как форма делового общения. Подготовка, ведение, завершение деловых переговоров и анализ их итогов. Подготовка рабочих и итоговых документов.

Учет дополнительных факторов общения: внешний вид, возрастные особенности поведения, статус, выполняемая роль и групповая принадлежность.

Тема 7. Конференции, презентации, приемы

Конференции, презентации, приемы. Конференция как совещание представителей научных, коммерческих, общественных и других организаций с целью обсуждения каких-либо вопросов.

Пресс-конференция – встреча официальных лиц с представителями прессы, радио и телевидения. Дискуссия – сопоставление точек зрения собеседников по крупным и актуальным вопросам.

Презентация – первое официальное представление перед заинтересованной аудиторией новой или модифицированной продукции, услуги, идеи в сочетании с представлением ее создателей.

Прием – собрание приглашенных лиц (официальных) в честь кого-нибудь или чего-нибудь. Правила присутствия на официальном приеме.

Тема 8. Деловая переписка. Особенности телефонного и internet делового общения

Деловые служебные письма, особенности их содержания. Виды деловых писем. Коммерческие и функциональные письма. Письмо-предложение. Рекламные письма. Информационное письмо. Письма-извещения и письма-уведомления. Сопроводительное письмо. Письма-рекламации или письма-претензии. Письмо с предложением о сотрудничестве. Особенности и основные правила оформления деловых писем. Требования к бумаге и конверту.

Основные понятия, на которых построена система электронной почты. Электронная переписка. Правила деловой переписки при составлении электронных писем. Преимущество электронной почты по сравнению с традиционной. Телеконференции.

Телефон в деловой практике. Основные характеристики телефонного разговора как служебной формы общения. Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему – основа успешного проведения делового телефонного разговора. Основные элементы композиции разговора по телефону. Звонки по служебному и домашнему телефону деловым партнерам.

Технические средства общения – диктофон, видеоаппаратура, радио, телевидение. Роль internet в современном деловом общении.

Тема 9. Эффективная коммуникация в деловом общении

Навыки коммуникации (общения) в развитии лидерства, управления и совместной работы. Природа коммуникации – четыре искусства управления коммуникацией: говорить, слушать, читать и писать. Коммуникация на различных уровнях управления. Ключевые составляющие коммуникации: социальный контакт, общее средство, передача, понимание. Роль обратной связи в управлении.

Некоторые распространенные проблемы коммуникации. Роль эффективной коммуникации в развитии управленческой культуры.

Конфликты в процессе коммуникации – естественная форма взаимодействия, имеющая положительные и отрицательные последствия. Сущность, причины и функции конфликтов. Положительные функции конфликтов: информационная, коммуникативная, интегративная и инновационная.

Классификация конфликтов. Внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые конфликты. Конфликтная ситуация и инцидент. Оппоненты. Разрешение конфликтов. Структурные и межличностные методы разрешения конфликтов. Основные стратегии поведения в конфликте: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество.

Тема 10. Культура делового общения

Основные причины, вызывающие повышенное внимание к вопросам культуры делового общения. Принципы этики делового общения или заповеди personal public relation (деловой этикет). Знакомство, представление и приветствия. Рукопожатие.

Внешний вид делового человека. Имидж как это целенаправленно сформированный образ, как форма самопрезентации. Стиль мышления и манера поведения. Внешний вид. Деловой стиль в одежде для женщин и мужчин.

Визитные карточки – важное средство, облегчающее деловое общение. Оформление визитной карточки. Рекомендации по обмену визитными карточками.

Деловая этика (хозяйственная этика) – один из стержневых элементов культуры цивилизованного предпринимательства. Деловой этикет и толерантность.

Особенности делового общения представителей руководства различных наций. Этноэтикет. Межкультурная разница в деловом общении. Нормы общения в разных странах. Смысловое отличие некоторых жестов иностранцев. Европейские нормы общения. Особенности общения в США и Канаде. Элементы китайской, японской, корейской культур общения. Арабские нормы общения.

4.3. Перечень разделов/тем дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела/темы	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку (при наличии) и трудоемкость (в часах)				Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)	Всего (в часах)
		Лекции	Практ. занятия	Лаб. занятия	СРС (в т.ч., внеаудиторная СР, КСР)			
1.	Основы управленческой культуры		16	-	54	собеседование	<p>УК-6: ИДК УК6.1 Определяет приоритеты профессионального развития способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям</p> <p>ПК-2: ИДК ПК2.1: анализирует, разрабатывает, корректирует организационно-управленческие подходы в образовательной организации; на основе инновационных технологий менеджмента находит результативные решения</p>	70
2.	Коммуникация в управленческой		16	-	54	собеседование,	УК-6:	70

	культуре					тестирование	<p>ИДК_{УК6.2} Оценивает рынок труда и предложения рынка образовательных услуг с целью реализации приоритетов профессиональной деятельности и профессионального развития</p> <p>ПК-2: ИДК_{ПК2.1}: анализирует, разрабатывает, корректирует организационно-управленческие подходы в образовательной организации; на основе инновационных технологий менеджмента находит результативные решения</p> <p>ИДК_{ПК2.2}: определяет стратегию, цели и задачи программы развития образовательной организации, оценивает результаты ее реализации</p>	
	Итого Всего: 144		32		108	зачет		140

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

4.4.1. Работа с учебной и научной литературой. Стратегии смыслового чтения

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

4.4.2. Подготовка информационного сообщения

Это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам. Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно (если требуется);
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

4.4.4. Подготовка к тестированию

Тестирование – это вид самостоятельной работы студента по закреплению изученной информации путем ее дифференциации, конкретизации, сравнения и уточнения в контрольной форме (вопроса, ответа). Тесты могут быть различных уровней сложности. Количество вопросов в тесте (информационных единиц) определяет преподаватель.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- провести ее системный анализ;
- проконсультироваться с преподавателем в вопросах, требующих уточнения.

Критерии оценки:

- полнота ответа, свидетельствующая об усвоении темы / раздела;
- последовательность и логичность ответов;
- точность ответов;
- самостоятельность и время выполнения теста.

4.5. Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрена.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Беспалова Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный ресурс] / Ю. М. Беспалова. – Москва: ФЛИНТА, 2016. – Режим доступа: ЭБС «Издательства Лань». – Неогранич. доступ.
2. Захарова Л.Н. Психология управления: учеб. пособие / Л.Н. Захарова. – Москва: Логос, 2012. – 374 с. (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: ЭБС «Руко́нт». – Неогранич. доступ.
3. Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие М.: Флинта, 2013. – Режим доступа: ЭБС «Айбукс». – Неогранич. доступ.

б) дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник. – 5-е изд., перераб. и доп. – Электрон. текстовые дан. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 420 с. – Режим доступа: ЭБС «Руко́нт» – Неогранич. доступ.
2. Этика делового поведения и корпоративная социальная ответственность [Электронный ресурс]: учеб. пособие / сост. В. Ф. Донской. – ЭВК. – Иркутск: Изд-во ИГЭА, 2015. – Режим доступа: ЭЧЗ «Библиотех». – Неогранич. доступ.

в) список авторских методических разработок

1. Введение в менеджмент образовательных организаций [Электронный ресурс]: учебное пособие. / Лохтина Т.Н., Метелица В.И. – ЭВК. – Иркутск: Изд-во Аспринт, 2017. – 236 с. – Режим доступа: ЭЧЗ «Библиотех». – Неогранич. доступ.
2. Коммуникативные и организационные особенности управленческой культуры: [Электронный ресурс]: учебное пособие / Сост. Т.Н. Лохтина, В.И. Метелица, В.И. Четвертаков. – Электрон. текст. дан. (2,5 Мб). – Иркутск: Издательство «Аспринт», 2020. – 201 с. – 1 электрон. опт. диск (CD-R). – Загл. с экрана. (12,7 п.л.). – Неогранич. доступ.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – Режим доступа: // <http://fcior.edu.ru>
2. Российский портал открытого образования – Режим доступа: // <http://www.openet.edu.ru>
3. База данных и поисковая система Научной библиотеки ИГУ – Режим доступа: // <http://library.isu.ru>
4. ЭБС «Библиотех» (электронные версии книг, учебной и учебно-методической литературы по всем отраслям знаний) – Режим доступа: <http://isu.bibliotech.ru>
5. Национальный цифровой ресурс «РУКО́НТ» (межотраслевая научная библиотека, содержащая оцифрованные книги, периодические издания и отдельные статьи по всем отраслям знаний) – Режим доступа: <http://rucont.ru>
6. ЭБС «Айбукс» (учебники и учебные пособия для высшего образования) – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
7. Infolio – Университетская электронная библиотека. – Режим доступа: <http://www.infoliolib.info>

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Помещения и оборудование

Помещения – учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом ОПОП ВО магистратуры, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ФГБОУ ВО «ИГУ».

Технические средства обучения

Мультимедиа проектор, ноутбук, колонки, презентации по темам занятий дисциплины, видеофильмы, наглядные пособия.

6.2. Лицензионное и программное обеспечение

ОС: Microsoft Windows XP Professional Russian Upgrade Academic OPEN No Level, Microsoft Office Professional PLUS 2007, Kaspersky Endpoint Security, MozillaFirefox, AcrobatReaderDC.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В образовательном процессе используются активные и интерактивные формы, в том числе дистанционные образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, развивающие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств и формирующие компетенции.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Реализация управленческой культуры в процессе общения	Практ. зан.	групповые дискуссии	2
2	Деловая репутация как конкурентный ресурс организации	Практ. зан.	групповые дискуссии	3
3	Эффективная коммуникация в деловом общении	Практ. зан.	групповые дискуссии	2
4	Культура делового общения	Практ. зан.	групповые дискуссии	3
Итого часов				10

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) представляет собой комплект оценочных материалов для проведения текущего контроля, включая, при необходимости, и входной контроль, и промежуточной аттестации обучающихся и оформляется в виде приложения к рабочей программе дисциплины.

8.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

Текущий контроль осуществляется в виде собеседования.

Примерные вопросы собеседования:

1. Многообразие трактовок категории «культура». Культура человека. Культура мышления.
2. Материальные и духовные ценности как объективные носители культуры. Культура и образование.
3. История, состояние и перспективные направления развития управленческой культуры в России.
4. Сущность, цель и средства общения. Культура общения. Социальный и личностный аспекты общения.

5. Исторический аспект возникновения и развития общения. Формирование культуры общения.
6. Виды общения. Отличительные особенности бытового, делового и других видов общения.
7. Понятие средств общения. Вербальные и невербальные средства общения. Взаимное расположение собеседников.
8. Социальный и личностный аспекты общения, их особенности. Личностные качества, влияющие на общение.
9. Репутация как базовая категория рыночной экономики. Особенности деловой репутации руководителя.
10. Личностные качества, влияющие на общение. Составляющие деловой репутации и ее основные параметры.
11. Понимание лидерства и основные подходы к лидерству. Теория функционального лидерства. Качества лидера, характер в лидерстве.
12. Эффективная мотивация в деятельности руководителя: теория, принципы и практическое применение.
13. Прием посетителей, собеседования при решении кадровых задач. Воздействие подчиненных на руководителя.
14. Формирование корпоративной культуры. Особенности корпоративного стиля общения.
15. Основы культуры речи. Устная и письменная речь. Функциональные стили речи современного руководителя.
17. Публичная речь. Виды авторских выступлений. Слова ограниченного и неограниченного употребления.
18. Компетентность и профессиональные знания как ключевая основа эффективного управления.
19. Коммуникационная сторона общения. Коммуникабельность. Общение как взаимодействие.
20. Воздействие руководителя на личность и коллектив. Стили общения и их отличительные особенности.
21. Сущность и современные особенности делового общения. Условия эффективного слушания.
22. Формы делового общения. Технические средства в общении и их влияние на развитие делового общения.
23. Деловые беседы и встречи как формы управленческой деятельности, их функции и структура.
24. Переговоры, их назначение, подготовка. Стратегия и тактика проведения переговоров.
25. Деловые совещания и собрания, их подготовка и организация. Технология и стили проведения совещаний.
26. Спор и критика в деловом общении. Искусство и культура спора. Восприятие критики и ответы на нее.
27. Публичное выступление: этапы подготовки и проведения. Произнесение речи перед аудиторией.
28. Телефон в деловой практике. Требования, предъявляемые к телефонному разговору.
29. Понятие протокола и этикета, области их применения и эволюция. Отличительные особенности делового протокола.
30. Подготовка и проведение деловых переговоров, условия их успешного проведения.
31. Эффективный тайм-менеджер. Программы самостоятельного развития лидерских качеств.
32. Документальное общение. Деловое письмо, оформление его текста и конверта. Виды деловых писем.

33. Резюме, его назначение, отличия от биографии, правила оформления и представления.
34. Современные средства информационной связи: телекс, телефакс, электронная почта.
35. Роль компьютера и internet в современном деловом общении. Особенности общения по радио и телевидению.
36. Искусство самопрезентации.
37. Классификация конфликтов их возникновение, развитие и окончание. Поведение руководителя в конфликте.
38. Этикет. Понятие профессионального этикета. Противоречия между этикой и бизнесом.
39. Современный рынок труда и положение молодого специалиста на рынке труда.
40. Современные тенденции развития управленческой культуры.

Показатели и критерии оценивания собеседования

Показатели	Критерии
Содержание реплик и выступлений	Знание методологии и истории вопроса; четкая аргументация позиции; владение терминологическим минимумом, содержанием научных категорий; правильность и уместность использования категориального аппарата; способность к критическому анализу и оценке положений.
Корректность поведения	Культура мышления: самостоятельность и критичность; способность к конструктивной критике и оппонированию; нейтральность или доброжелательность при высказывании положений-антиномий; корректность цитирования.
Культура общения, организация речевого высказывания	Правильность, точность, уместность речи; логичность и последовательность сообщений; доказательность речи; умение аргументировать и иллюстрировать положения дискуссии; соответствие высказываний требованиям устной формы коммуникации.

Шкала оценивания: 0 баллов – полное несоответствие критериям; 1 балл – частичное соответствие критериям; 2 балла – полное соответствие критериям.

Текущий контроль успеваемости позволяет определить: качество, глубину, объем усвоения знаний и умений в рамках отдельной темы, имеющиеся недостатки и меры по их устранению; степень ответственности студентов к работе, уровень развития их способностей и причины, мешающие обучению; уровень овладения навыками самостоятельной работы, пути и средства их развития.

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

Промежуточный контроль знаний студентов осуществляется в форме контрольного тестирования. **Тест** – форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Система стандартизированных заданий по дисциплине, направленных на выявление степени сформированности когнитивного компонента компетенции.

Показатели и критерии оценивания результатов тестирования

Показатели	Критерии
Полнота ответа, свидетельствующая об усвоении темы / раздела	<ul style="list-style-type: none"> - студент полно и содержательно отвечает на поставленные вопросы, демонстрирует хорошее усвоение материала; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления теоретических источников; точно использует терминологию; правильно формулирует ответ на открытый вопрос; - студент содержательно, но не в полной мере отвечает на поставленные вопросы, демонстрирует хорошее усвоение материала с небольшими погрешностями; - студент неполно отвечает на поставленные вопросы, допускает существенные погрешности; - студент неправильно отвечает на поставленные вопросы или не дает ответа, демонстрирует хорошее усвоение материала; демонстрирует незнание терминологии.
Последовательность и логичность ответов	<ul style="list-style-type: none"> - в заданиях каждого раздела на множественный выбор и в вопросах открытого типа студент проявляет последовательность рассуждений; студент логично рассуждает, способен осуществить выбор ответа из предложенного множества; - в заданиях каждого раздела ответы студента последовательны, логичны; в некоторых разделах допустимы не принципиальные погрешности в ответах; - в заданиях большей части разделов студент допускает ошибки; нарушена логика рассуждений; - ответы не соответствуют параметрам, приведенным выше, или студент отказывается отвечать на вопросы.
Точность ответов	<ul style="list-style-type: none"> - студент способен идентифицировать проверяемый терминологический минимум; - допущены незначительные ошибки в идентификации терминологии; - допущены значительные ошибки в идентификации терминологии; - студент не владеет терминологией курса.
Самостоятельность и время выполнения теста	<ul style="list-style-type: none"> - задание выполнено студентом самостоятельно и за отрезок или меньше времени, выделенного для написания работы; - задание выполнено студентом самостоятельно и за отрезок времени, выделенного для написания работы; - задание выполнено с нарушением временного регламента; - задание не выполнено.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в контрольного тестирования. Для оценивания уровня освоения дисциплины (модуля) рекомендуется следующее соответствие между процентной и зачетной системами оценок:

Оценка	Процент выполнения теста, %
«зачтено»	100 – 55
«незачтено»	менее 55%

Демонстрационный вариант теста (может быть использован обучающимися как тренировочное задание)

Вариант 1

Выберите один правильный ответ

1. Общение – это

А. планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций

Б. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности

В. процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков

2. Вербальное средство общения

А. интонация Б. мимика В. речь

3. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется

А. жестикуляция и позы Б. мимика и пантомимика

В. человеческая речь

4. Функции общения

А. социальная Б. креативная В. экспрессивная

5. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения

А. перцептивную Б. интерактивную В. коммуникативную

6. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это

А. дипломатический этикет

Б. общегражданский этикет

В. придворный этикет

Г. воинский этикет

7. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «личная культура руководителя»

А. уровень квалификации, эстетическое воспитание, личная гигиена и внешний вид, форма обращения к подчиненным

Б. уровень работы с документацией, профессиональные качества, индивидуально-психологические свойства руководителя

В. уровень владения культурой речи и проведения массовых мероприятий

8. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей

А. кооперация

Б. конкуренция

В. корпорация

9. Выберите определение, которое по смыслу соответствует демократическому стилю управления

А. стиль деятельности руководителя, наиболее подходящий для формирования командных взаимоотношений, формирует доброжелательность и открытость взаимоотношений между руководителем и подчиненным

Б. стиль деятельности руководителя, в основе которого лежит абсолютное и полное отрицание коллективных методов принятия решений

В. стиль деятельности руководителя, при котором характерно невмешательство руководства в дела коллектива, отсутствие инициативы, соглашение с любым мнением подчиненных

10. Потребность – это

А. основной источник активности человека и животных

Б. внутреннее состояние нужды, выражающее зависимость от конкретных условий существования

В. один из защитных механизмов, посредством которого человек избавляется от переживаний

11. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «внутриличностный конфликт»

А. конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов

Б. столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению

В. состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей

12. Определите третью фазу деловой беседы

- А. опровержение доводов собеседника
- Б. аргументирование
- В. передача информации
- Г. принятие решения

13. Эффективный метод воздействия на клиента в сфере обслуживания

- А. внушение
- Б. принуждение
- В. убеждение

14. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов

- А. письма-приглашения
- Б. письма-просьбы
- В. сопроводительные письма
- Г. письма-запросы

15. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает

- А. такесика
- Б. проксемика
- В. паралингвистика
- Г. кинесика

16. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями к данным видам деятельности

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
1. Сфера обслуживания	А. Активная, творческая деятельность, по организации и реализации учебно-воспитательного процесса, направленная на становление человека
2. Военская служба	Б. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
3. Медицинское обслуживание	В. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине
4. Педагогическая деятельность	Г. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека

Вставьте пропущенное слово

17. Атрибутом _____ стиля управления является директивность

18. Пресс-_____ – встреча официальных лиц с представителями прессы, радио и телевидения с целью информирования общественности об актуальных вопросах экономики, политики и культуры

19. Обмен визитными _____ является одним из обязательных атрибутов имиджа делового человека

20. Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто _____

Вариант 2

Выберите один правильный ответ

1. Совокупность приемов и способов управленческого воздействия на персонал – это

- А. профессиональная этика руководителя
- Б. стиль работы руководителя
- В. морально-нравственные нормы руководства

2. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «личная культура руководителя»

А. уровень квалификации, эстетическое воспитание, личная гигиена и внешний вид, форма обращения к подчиненным

Б. уровень работы с документацией, профессиональные качества, индивидуально-психологические свойства руководителя

В. уровень владения культурой речи и проведения массовых мероприятий

3. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает

А. такесика

Б. проксемика

В. паралингвистика

Г. кинесика

4. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей

А. кооперация

Б. конкуренция

В. корпорация

5. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения

А. перцептивную

Б. интерактивную

В. коммуникативную

6. Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой

А. характеристика

Б. рекомендации

В. резюме

Г. паспорт

7. С целью отбора персонала работодатель проводит

А. конкурс красоты

Б. соревнование

В. собеседование

Г. состязание кандидатов

8. Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см

А. социальная

Б. интимная

В. личная

Г. публичная

9. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это

А. избегание

Б. компромисс

В. соперничество

Г. приспособление

10. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве называется

А. внутриличностным

Б. производственно-деловым

В. межличностным

11. Какой из видов общения предполагает контакт не на прямую, а через посредника

А. непосредственное

Б. косвенное

В. невербальное

12. Что такое деловое письмо

А. выражение уважительного отношения к другим людям

Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами

В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

13. На формирование делового имиджа работника влияют следующие факторы

А. уровень образования и самообразования, воспитание и уровень культуры человека

Б. мнение окружающих людей

В. индивидуально-психологические особенности человека

14. Организационная культура – это

А. совокупность требований к поведению и общению сотрудника

Б. совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации

В. совокупность правил и норм речевых стереотипов и формул вежливости сотрудников

15. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это

А. дипломатический этикет

Б. общегражданский этикет

В. придворный этикет

Г. воинский этикет

16. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями к данным видам деятельности

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
1. Сфера обслуживания	А. Активная, творческая деятельность, по организации и реализации учебно-воспитательного процесса, направленная на становление человека
2. Военская служба	Б. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
3. Медицинское обслуживание	В. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине
4. Педагогическая деятельность	Г. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека

Вставьте пропущенное слово

17. Совокупность характерных и устойчивых методов решения задач, используемых руководителем, манера его воздействия на подчиненных – это _____ руководства

18. Публичное _____ – устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию

19. Резюме – анкетные данные, представляемые _____ работы потенциальному работодателю

20. Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии _____ (конфликта)

Ключ к тесту

Вариант 1

1	Б	2	В	3	В	4	А	5	Б
6	Б	7	А	8	Б	9	А	10	А
11	В	12	Б	13	В	14	В	15	А
16	1 Б 2 В 3 Г 4 А	17	авторитарного	18	конференция	19	карточками	20	начал

Вариант 2

1	Б	2	А	3	А	4	Б	5	Б
6	Б	7	В	8	Б	9	Б	10	Б
11	Б	12	Б	13	А	14	Б	15	Б
16	1 Б 2 В 3 Г 4 А	17	стиль	18	выступление	19	соискателем	20	конфликта

Оценочные средства промежуточной аттестации представлены следующими типами заданий:

- вопрос с единичным выбором;
- вопрос со множественным выбором;
- открытый вопрос (вставить слово);
- вопрос на соответствие;
- ситуативная задача.

Вопрос с единичным выбором – закрытый вопрос с предложенными вариантами ответов, из которых необходимо выбрать верный.

Множественный выбор – закрытый вопрос с предложенными вариантами ответов, из которых необходимо выбрать несколько верных.

Открытый вопрос предполагает написание слова или короткой фразы при ответе на вопрос. Ответ тестируемого сравнивается с эталоном ответа в системе.

Вопрос на соответствие – список вопросов отображается вместе со списком ответов. Тестируемый должен расставить соответствие между вопросом и ответом.

Ситуативная задача – это объект мыслительной деятельности, содержащий вопросную ситуацию, включающий в себя условие, функциональные зависимости и требования к принятию решения.

Примеры оценочных средств промежуточной аттестации:

ИДК ПК2.2: анализирует педагогические и управленческие закономерности организации образовательного процесса

- *вопрос с единичным выбором:*

Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:

- 1) избегание 2) компромисс 3) соперничество 4) приспособление

- *вопрос со множественным выбором:*

Организационная культура – это:

- 1) совокупность требований к поведению и общению сотрудников
- 2) совокупность моделей поведения, которые приобретены образовательной организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, показавших свою результативность и разделяемых большинством членов ОО
- 3) совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной образовательной организации
- 4) совокупность правил и норм речевых стереотипов и формул вежливости сотрудников
- 5) философские и идеологические представления, ценности, убеждения, верования, ожидания и нормы, которые связывают образовательную организацию в единое целое и разделяются ее членами
- 6) уровень квалификации, эстетическое воспитание, личная гигиена и внешний вид, форма общения с коллегами

- *открытый вопрос (вставить слово):*

Атрибутом _____ стиля управления является директивность

- *вопрос на соответствие:*

Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями к данным видам деятельности

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
Сфера обслуживания	Активная, творческая деятельность, по организации и реализации учебно-воспитательного процесса, направленная на становление

	человека
Воинская служба	Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
Медицинское обслуживание	Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине
Педагогическая деятельность	Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека

– *ситуативная задача:*

Проанализируйте и определите верную стратегию разрешения конфликтной ситуации в случае, если вы – руководитель и в случае, если вы – подчиненный.

Руководитель ОО говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель, угрожающе: «Вы уже второй раз за неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

1. Оцените для себя сотрудника, если ваша оценка положительна, то, выражая недовольство его поведением, следует подчеркнуть его значимость, а затем критиковать: «Я ценю вас как ответственного и опытного работника. Что вы собираетесь предпринять, чтобы исключить опоздания?» Это стимулируется вашего подчиненного. 2. Руководитель формально прав, но он слишком жестко реагирует, задевая ваше достоинство. Разрешение ситуации зависит только от вас. Ответ должен быть из состояния «специалист Я», а не «ученик Я», спокойным и конструктивным: «Вы правы, я действительно опаздывал на этой неделе, но уже предпринял определенные меры, чтобы в будущем быть пунктуальным».

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки 44.04.01 – Педагогическое образование (квалификация (степень) «магистр»), утвержденный приказом № 126 Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02. 2018 г. с изменениями и дополнениями от 08.02.2021 г.

Автор программы: Лохтина Т.Н., кандидат экономических наук, доцент кафедры социально-экономических дисциплин ПИ ИГУ.

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.