

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
Должность: РЕКТОР
Дата подписания: 08.02.2022 16:40:41
Уникальный программный ключ:
9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ	Деловые коммуникации в менеджменте

Код направления подготовки	38.03.02
Направление подготовки	Менеджмент
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Управление человеческими ресурсами
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук		Базавлу茨кая Лилия Михайловна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	28.08.2019	
Кафедра экономики, управления и права	Рябчук Павел Георгиевич	1	13.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	4
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	18
7. Перечень образовательных технологий	20
8. Описание материально-технической базы	21

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Деловые коммуникации в менеджменте» относится к вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень образования бакалавр).

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 з.е., 36 час.

1.3 Изучение дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «История управленческой мысли», «Основы менеджмента», «Психология и педагогика», «Управление человеческими ресурсами», «Социология».

1.4 Дисциплина «Деловые коммуникации в менеджменте» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Высший менеджмент для руководителей», «Лидерство», «Международный менеджмент», «Основы управленческого общения», «Сравнительный менеджмент», «Теория организации и организационное поведение», «Эффективный менеджмент».

1.5 Цель изучения дисциплины:

владение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами

1.6 Задачи дисциплины:

- 1) изучение этических основ деловых отношений;
- 2) освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- 3) знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- 4) формирование личностно-нравственного облика специалиста
- 5) освоение межличностных, групповых и организационных коммуникаций

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в форме требований к знаниям, умениям, владениям способами деятельности и навыками их применения в практической деятельности (компетенциям):

№ п/п	Компетенция (содержание и обозначение в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП)	Конкретизированные цели освоения дисциплины		
		знатъ	уметь	владеть
1	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	3.1 национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;	У.1 определять психологические типы личностей.	В.1 навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета;
2	ПК-1 владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	3.2 понятие «морально-психологический климат в коллективе	У.2 осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций	В.2 навыками построения позитивного профессионального имиджа.

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Итого часов
	Л	ЛЗ	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	6	2	4	20	32
Первый период контроля					
<i>Общее представление о деловой коммуникации.</i>	4		2	10	16
Вербальные и невербальные средства общения	2			2	4
Эффективная коммуникация	2		2	4	8
Коммуникативная компетентность специалиста.				4	4
<i>Этика и психология делового общения</i>	2	2	2	10	16
Основы делового общения	2	2		2	6
Деловые переговоры			2	4	6
Деловой этикет				4	4
Итого по видам учебной работы	6	2	4	20	32
<i>Форма промежуточной аттестации</i>					
Зачет					4
Итого за Первый период контроля					36

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Общее представление о деловой коммуникации.	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1 (3.2, У.2, В.2)	
1.1. Верbalные и неверbalные средства общения Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью верbalных и неверbalных коммуникаций. Верbalные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. Неверbalные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент неверbalных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент неверbalных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.	2
Учебно-методическая литература: 1, 6	
1.2. Эффективная коммуникация Характеристики делового общения. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Барьеры делового взаимодействия. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Эмпатия. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записи для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания. Учебно-методическая литература: 1, 2, 5	2
2. Этика и психология делового общения	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-4 (3.1, В.1, У.1)	

<p>2.1. Основы делового общения</p> <p>Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социальноориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире.</p> <p>Интерактивная функция общения в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейнстромуинг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.</p> <p>Методы активации мыследеятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.</p> <p>Учебно-методическая литература: 3, 5, 6</p>	2
---	---

3.2 Лабораторные

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Этика и психология делового общения	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты:	
ОПК-4 (3.1, В.1, У.1)	
<p>1.1. Основы делового общения</p> <p>Лабораторная работа.</p> <p>Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации</p> <p>Задания для выполнения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. К практическому занятию подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам. Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации. 2. Проанализировать самопрезентации участников группы в видео формате <p>Задания для выполнения:</p> <p>К практическому занятию необходимо подготовить самопрезентацию в видеоформате на выбранную тему</p> <p>Подготовить отчет.</p> <p>Учебно-методическая литература: 3, 5, 6</p>	2

3.3 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Общее представление о деловой коммуникации.	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты:	
ПК-1 (3.2, У.2, В.2)	

<p>1.1. Эффективная коммуникация</p> <p>Практическое занятие— (семинар)</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность и виды коммуникаций в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации. 2. Коммуникация как функция управления организацией. 3. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. 4. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации. <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 6</p>	2
2. Этика и психология делового общения	2
<p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ОПК-4 (3.1, В.1, У.1)</p> <p>2.1. Деловые переговоры</p> <p>Практическое занятие.</p> <p>Тема: Этапы и тактика ведения деловых переговоров.</p> <p>Цель практического занятия: закрепление знаний студентов о общем представлении эффективной коммуникации</p> <p>Форма: деловая игра «Дискуссия»</p> <p>Задания для выполнения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. К практическому занятию подгруппы студентов готовят материалы к дискуссии и спору по определенной тематике. 2. Во время дискуссии на занятии учесть: культуру спора, психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволяющие и непозволительные уловки в споре. <p>Учебно-методическая литература: 2, 6</p>	2

3.4 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Общее представление о деловой коммуникации.	10
<p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ПК-1 (3.2, У.2, В.2)</p> <p>1.1. Вербальные и невербальные средства общения</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Самостоятельно выполнить следующие задания:.</p> <p>Задание 1.</p> <p>Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации.</p> <p>Задания для выполнения:</p> <p>подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам.</p> <p>Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации.</p> <p>Задание 2.</p> <p>Подготовить сообщения на 3-5 минут, по всем данным вопросам для работы на практических занятиях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Экспрессивные средства коммуникации в управлении. 2. Кинесические средства коммуникации в управлении. 3. Руки и лицо как источник персонифицированной информации. 4. Проксемика. Зоны и дистанции деловой коммуникации. 5. Ритуальная коммуникация. Невербальные уловки и подтекст. 6. Просодика, таектика и экстралингвистика в деловых коммуникациях. <p>Готовую работу сдать в установленные преподавателем сроки.</p>	2
Учебно-методическая литература: 1, 2, 6	

<p>1.2. Эффективная коммуникация</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Самостоятельно выполнить следующие задания:</p> <p>составить краткие конспекты по следующим темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Требования, предъявляемые к руководителю. 2.Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе. 3.Стили управления руководителей. 4. Характеристики делового общения. 5. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. 6. Барьеры делового взаимодействия. 7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. 8. Коммуникативная компетентность специалиста. <p>К каждому конспекту подготовить по 2-3 вопроса для обсуждения на практических занятиях.</p> <p>Готовую работу сдать в установленные сроки</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 5, 6</p>	4
<p>1.3. Коммуникативная компетентность специалиста.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Самостоятельно выполнить:</p> <p>Подготовить конспект на заданную тему придерживаясь предложенной последовательности:</p> <p>Тема: "Коммуникативная компетентность специалиста".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Коммуникативная сторона делового общения - Интерактивная сторона делового общения. - Перцептивная сторона делового общения. -Методы оптимизации коммуникаций в общении и взаимодействии менеджера - Виды делового общения в организации. <p>К конспекту подготовить 10 тестовых вопросов.</p> <p>Работу сдать в указанные преподавателем сроки.</p> <p>Учебно-методическая литература: 2, 3, 4, 5</p>	4
<p>2. Этика и психология делового общения</p> <p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ОПК-4 (З.1, В.1, У.1)</p>	10
<p>2.1. Основы делового общения</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Самостоятельно выполнить</p> <p>Задание 1.Составить краткие конспекты по заданным темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Этика и психология делового общения - Основы делового общения. - Коммуникативные умения участников делового общения. - Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения. - Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения. - Манеры поведения в процессе делового общения. - Соблюдение принципов эффективного слушания. <p>Задание 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для решения профессиональных вопросов (по выбору). - Разработать алгоритм проведения деловых переговоров. - Проанализировать телефонный разговор. <p>Учебно-методическая литература: 3, 5, 6</p>	2

<p>2.2. Деловые переговоры</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Самостоятельно подготовить краткие конспекты по заданной теме, соблюдая выстроенную последовательность:</p> <p>тема: "Деловые переговоры"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. - Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. - Этапы и тактика ведения деловых переговоров. - Психологические и этические основы переговорного процесса. <p>Для плодотворного обсуждения данной темы на практическом занятии, составить по 3 вопроса к каждому конспекту.</p> <p>Задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработать алгоритм проведения деловых переговоров. <p>Готовую работу сдать в указанные сроки.</p> <p>Учебно-методическая литература: 2, 5, 6</p>	4
<p>2.3. Деловой этикет</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Самостоятельно подготовить краткие конспекты по заданным теме, соблюдая предложенную последовательность:</p> <p>тема "Деловой этикет"</p> <ul style="list-style-type: none"> -Правила делового этикета. - Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. - Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. -Виды визитных карточек. -Особенности вручения и использования визитных карточек. -Сувениры и подарки в деловой сфере. - Назначение подарков в современной деловой практике. - Правила вручения и получения подарков. <p>К данной теме подготовить 10 тестовых вопросов.</p> <p>Задание :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проанализировать телефонный разговор. <p>Готовую работу сдать в указанные преподавателем сроки.</p> <p>Учебно-методическая литература: 2, 5, 6</p>	4

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с	http://www.iprbookshop.ru/61357
2	Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / авт.-сост. М. Я. Курганская. – Электрон. текстовые дан. – М. : Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с.	http://www.iprbookshop.ru/22455
3	Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. – Электрон. текстовые дан. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с.	http://www.iprbookshop.ru/10495
Дополнительная литература		
4	Бортникова Т.Г. Деловые письма [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Г. Бортникова, И.Е. Ильина, М.Н. Макеева— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012.— 161 с	http://www.iprbookshop.ru/64079
5	Понкратова Т.А. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.А. Понкратова, О.В. Секлецова, О.С. Кузнецова— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014.— 142 с.	http://www.iprbookshop.ru/61263
6	Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / ред.: В. Н. Лавриненко , Л. И. Чернышова. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2013. - 591 с.	http://www.iprbookshop.ru
7	Рогач, О. П. Практикум по деловому общению : учеб. пособие / О. П. Рогач. – 2-е изд., доп. – Архангельск : Ин-т управления, 2010. – 163 с.	http://www.iprbookshop.ru

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критерии оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС							
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль						Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Кейс-задачи	Отчет по лабораторной работе	Ситуационные задачи	Тест	Зачет/Экзамен	
ОПК-4							
3.1					+	+	
У.1			+	+		+	
В.1		+				+	
ПК-1							
3.2	+					+	
У.2				+		+	
B.2		+				+	

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Общее представление о деловой коммуникации.":

1. Доклад/сообщение

- 1.Требования, предъявляемые к руководителю.
- 2.Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе.
- 3.Стили управления руководителей.
4. Характеристики делового общения.
5. Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения.
6. Барьеры делового взаимодействия.
7. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
8. Коммуникативная компетентность специалиста.
9. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.
10. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения.
11. Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения.
12. Манеры поведения в процессе делового общения.
13. Соблюдение принципов эффективного слушания
14. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
15. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
16. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
17. Психологические и этические основы переговорного процесса.
18. Правила делового этикета.
19. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере.
20. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек.
21. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению.
22. Сувениры и подарки в деловой сфере.
23. Назначение подарков в современной деловой практике.
24. Правила вручения и получения подарков.

Количество баллов: 10

2. Кейс-задачи

1. Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для решения профессиональных вопросов (по выбору).
2. Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.
3. Проанализировать телефонный разговор.
4. Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Как в данной ситуации поступить руководителю, чтобы принять правильное решение?

5. Вы, будучи начальником отдела сбыта, самостоятельно, без ведома Вашего руководителя и без совещания с Вашиими коллегами, дали распоряжение об отгрузке Вашей продукции совершенно новому потребителю, так как Вам была предложена выгодная цена за продукцию. Но Ваш новый партнер оказался «фирмой-невидимкой», и Вы не получили оплаты за продукцию. Ваш руководитель в гневе, так как компания понесла огромный ущерб.

В чем Ваша ошибка и как Вы построите свое объяснение с руководителем?

6. На кафедру вуза была принята молодой специалист Лялина, окончившая тот же институт. Быстро освоившись в должности ассистента, она почувствовала себя весьма уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всеми сотрудниками института. Только с заведующим кафедрой Уманцевым Лялина не смогла установить хорошие отношения. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, затеваемые ею бесконечные разговоры с сотрудниками на посторонние темы. Поняв, что хорошего отношения от заведующего кафедрой ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хоть как-то выполняла его распоряжения, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре.

Проявляя недюжинную изобретательность и некоторые знания трудового законодательства, она не соглашалась руководить практикой студентов, даже эпизодически читать лекции, вообще отказывалась от преподавания и вела только лабораторные и практические занятия.

Вопросы:

1. Охарактеризуйте структуру потребностей Лялиной в соответствии с содержательными теориями мотивации.
2. Что следует предпринять Уманцеву, чтобы мотивировать Лялину?

Количество баллов: 5

3. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Версии были такими:

1. «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности»
2. «Все это мелочи, главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено»
3. «Подчиненных нужно оставить в покое и позволить им самим принимать решения».

Вопросы:

1. Какому стилю руководства по К. Левину придерживается каждый из руководителей?
2. Какую точку зрения поддерживаете Вы и почему?

Ситуация 2. Постоянные нововведения в различных областях управления являются основой процветания любой компании. Вместе с тем нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением переменам.

Вопросы:

1. Какой стиль управления следует использовать, чтобы активизировать интерес к инновациям и почему?
2. Какие действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациями?

Ситуация 3. Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег.

Вопросы:

1. Какой конфликт имел место?
2. В чем состоит причина данного конфликта?
3. Как можно преодолеть сложившуюся ситуацию? Какая группа методов и какой конкретно метод разрешения конфликта уместны в данной ситуации?
4. Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции?

Ситуация 4. Один из лучших специалистов в Вашем подразделении, наделенный, к сожалению, крайне неуживчивым характером, позволил себе публично весьма пренебрежительно оценить работу одного из ветеранов, действительноправляющегося со своими обязанностями не лучшим образом. Возмущенные сотрудники пришли к Вам с жалобой на «зазнайку».

Вопросы:

1. О каком конфликте идет речь?
2. Какой метод разрешения использовали стороны?
3. Как Вы поступите, чтобы восстановить добрые отношения в коллективе?

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Этика и психология делового общения":

1. Кейс-задачи

1. Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для решения профессиональных вопросов (по выбору).
2. Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.
3. Проанализировать телефонный разговор.
4. Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Как в данной ситуации поступить руководителю, чтобы принять правильное решение?

5. Вы, будучи начальником отдела сбыта, самостоятельно, без ведома Вашего руководителя и без совещания с Вашиими коллегами, дали распоряжение об отгрузке Вашей продукции совершенно новому потребителю, так как Вам была предложена выгодная цена за продукцию. Но Ваш новый партнер оказался «фирмой-невидимкой», и Вы не получили оплаты за продукцию. Ваш руководитель в гневе, так как компания понесла огромный ущерб.

В чем Ваша ошибка и как Вы построяте свое объяснение с руководителем?

6. На кафедру вуза была принята молодой специалист Лялина, окончившая тот же институт. Быстро освоившись в должности ассистента, она почувствовала себя весьма уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всеми сотрудниками института. Только с заведующим кафедрой Уманцевым Лялина не смогла установить хорошие отношения. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, затеваемые ею бесконечные разговоры с сотрудниками на посторонние темы. Поняв, что хорошего отношения от заведующего кафедрой ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хоть как-то выполняла его распоряжения, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре.

Проявляя недюжинную изобретательность и некоторые знания трудового законодательства, она не соглашалась руководить практикой студентов, даже эпизодически читать лекции, вообще отказывалась от преподавания и вела только лабораторные и практические занятия.

Вопросы:

1. Охарактеризуйте структуру потребностей Лялиной в соответствии с содержательными теориями мотивации.
2. Что следует предпринять Уманцеву, чтобы мотивировать Лялину?

Количество баллов: 5

2. Отчет по лабораторной работе

Лабораторная работа – небольшой научный отчет, обобщающий проведенную студентом работу, которую представляют для защиты для защиты преподавателю. К лабораторным работам предъявляется ряд требований, основным из которых является полное, исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения заданий и профессиональной подготовке студентов.

В отчет по лабораторной работе должны быть включены следующие пункты:

- титульный лист;
- цель работы;
- краткие теоретические сведения;
- описание экспериментальной установки и методики эксперимента;
- экспериментальные результаты;
- анализ результатов работы;
- выводы.

Количество баллов: 10

3. Ситуационные задачи

Ситуация 1. Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Версии были такими:

1. «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности»
2. «Все это мелочи, главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено»
3. «Подчиненных нужно оставить в покое и позволить им самим принимать решения».

Вопросы:

1. Какому стилю руководства по К. Левину придерживается каждый из руководителей?
2. Какую точку зрения поддерживаете Вы и почему?

Ситуация 2. Постоянные нововведения в различных областях управления являются основой процветания любой компании. Вместе с тем нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением переменам.

Вопросы:

1. Какой стиль управления следует использовать, чтобы активизировать интерес к инновациям и почему?
2. Какие действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациями?

Ситуация 3. Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег.

Вопросы:

1. Какой конфликт имел место?
2. В чем состоит причина данного конфликта?
3. Как можно преодолеть сложившуюся ситуацию? Какая группа методов и какой конкретно метод разрешения конфликта уместны в данной ситуации?
4. Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции?

Ситуация 4. Один из лучших специалистов в Вашем подразделении, наделенный, к сожалению, крайне неуживчивым характером, позволил себе публично весьма пренебрежительно оценить работу одного из ветеранов, действительноправляющегося со своими обязанностями не лучшим образом. Возмущенные сотрудники пришли к Вам с жалобой на «зазнайку».

Вопросы:

1. О каком конфликте идет речь?
2. Какой метод разрешения использовали стороны?
3. Как Вы поступите, чтобы восстановить добрые отношения в коллективе?

Количество баллов: 5

4. Test

ТЕСТ 2.

1. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?
 - 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
 - 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
 - 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
 - 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.
2. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.
 - 1) Является формальным.
 - 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
 - 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
 - 4) Решение проблем личностного плана.
3. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.
 - 1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.
 - 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
 - 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
 - 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.
4. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?
 - 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
 - 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
 - 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
 - 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.
5. Укажите формы делового общения.
 - 1) Прием подчиненных.
 - 2) Встреча.
 - 3) Публичное выступление.
 - 4) Деловое совещание.
 - 5) Спор.
6. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.
 - 1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
 - 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
 - 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
 - 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.
7. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.
 - 1) Установление места и времени встречи.
 - 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
 - 3) Подведение итогов беседы.
 - 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.
8. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.
 - 1) Совещание с целью принятия решений.
 - 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
 - 3) Информационное совещание.
 - 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.
9. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.
 - 1) «Родитель» - «Ребенок».
 - 2) «Взрослый» - «Взрослый».
 - 3) «Ребенок» - «Ребенок».
 - 4) «Ребенок» - «Родитель».
10. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.
 - 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.
 - 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
 - 3) Поиск партнеров.
 - 4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.
11. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?
 - 1) Подбор специалистов в состав делегации.
 - 2) Выбор деловых костюмов.
 - 3) Подготовка документов, образцов изделий...
 - 4) Уточнение погодных условий.
12. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.
 - 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы
30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
35. Подготовка и планирование переговоров.
36. Сфера и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаяев делового общения.
41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере
48. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.

49. Культура и техника речи в презентации делового партнера

50. Манера общения и имидж делового человека.

Типовые практические задания:

1. Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для решения профессиональных вопросов (по выбору).

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none">-дается комплексная оценка предложенной ситуации-демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять-последовательное, правильное выполнение всех заданий-умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none">-дается комплексная оценка предложенной ситуации-демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять-последовательное, правильное выполнение всех заданий-возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя-умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none">- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации-неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя- выполнение заданий при подсказке преподавателя- затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none">-неправильная оценка предложенной ситуации-отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Лабораторные

Лабораторные занятия проводятся в специально оборудованных лабораториях с применением необходимых средств обучения (лабораторного оборудования, образцов, нормативных и технических документов и т.п.).

При выполнении лабораторных работ проводятся: подготовка оборудования и приборов к работе, изучение методики работы, воспроизведение изучаемого явления, измерение величин, определение соответствующих характеристик и показателей, обработка данных и их анализ, обобщение результатов. В ходе проведения работ используются план работы и таблицы для записей наблюдений.

При выполнении лабораторной работы студент ведет рабочие записи результатов измерений (испытаний), оформляет расчеты, анализирует полученные данные путем установления их соответствия нормам и/или сравнения с известными в литературе данными и/или данными других студентов. Окончательные результаты оформляются в форме заключения.

3. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

4. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачета и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путем самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

5. Доклад/сообщение

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
 - первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
 - вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
 - третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
 - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
 - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
 - 5. оформить работу в соответствии с требованиями.

6. Отчет по лабораторной работе

При составлении и оформлении отчета следует придерживаться рекомендаций, представленных в методических указаниях по выполнению лабораторных работ по дисциплине.

7. Тест

Тест это система стандартизованных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. Преподаватель доводит до сведения студентов информацию о проведении теста, его форме, а также о разделе (теме) дисциплины, выносимой на тестирование.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине. Проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- выяснить все условия тестирования заранее. Необходимо знать, сколько тестов вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
- работая с тестами, внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов; выбрать правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам. В случае компьютерного тестирования указать ответ в соответствующем поле (полях);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
- решить в первую очередь задания, не вызывающие трудностей, к трудному вопросу вернуться в конце.
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

8. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

9. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Дифференцированное обучение (технология уровневой дифференциации)
2. Игровые технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. учебная аудитория для лекционных занятий
2. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
3. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC
 - Интернет-браузер
 - Microsoft Windows Server 2016