

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 08.02.2022 16:40:43
 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	Основы управленческого общения

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
Профессор	доктор философских наук, доцент		Иванова Ольга Эрнстовна

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	9
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
7. Перечень образовательных технологий	17
8. Описание материально-технической базы	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Основы управленческого общения» относится к вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень образования бакалавр).

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 час.

1.3 Изучение дисциплины «Основы управленческого общения» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Деловые коммуникации в менеджменте», «Основы менеджмента», «Психология и педагогика», «Самоменеджмент», «Технологии практического менеджмента», «Управление человеческими ресурсами», «Философия».

1.4 Дисциплина «Основы управленческого общения» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа)», «Высший менеджмент для руководителей», «Лидерство», «Методы принятия управленческих решений», «Персональный менеджмент», «Теория организации и организационное поведение».

1.5 Цель изучения дисциплины:

способствовать овладению студентами различными способами разрешения конфликтных ситуаций в процессе управленческого общения при проектировании управленческого общения на коммуникационной основе, в том числе в межкультурной среде.

1.6 Задачи дисциплины:

1) Изучение сущности управленческого общения и его коммуникационной основы.

2) Изучение специфики управленческого общения.

3) Овладение анализом процесса управленческого общения.

4) Изучение методов управленческого общения как потенциальных способов разрешения конфликтных ситуаций в организационных коммуникациях.

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		
		знать	уметь	владеть
1	ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде	3.1 сущность, виды и коммуникационную основу управленческого общения.	У.1 анализировать процесс управленческого общения.	В.1 основными приемами (техниками) управленческого общения как потенциальными способами разрешения конфликтных ситуаций в организационных коммуникациях.

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	2	2	4	60	68
Первый период контроля					
<i>Управленческое общение как элемент управления</i>	2		2	12	16
Сущность управленческого общения	2				2
Управленческое общение в структуре управления				6	6
Факторы эффективности управленческого общения			2	6	8
<i>Практика управленческого общения</i>		2	2	48	52
Вербальные и невербальные средства управленческого общения				6	6
Барьеры управленческого общения			2	6	8
Методы и средства управленческого общения				6	6
Переговоры и их значение для управленческого общения		2		6	8
Публичное выступление и презентационная речь в управленческом общении				6	6
Имидж руководителя				6	6
Этика и ее роль в управленческом общении				6	6
Управленческое общение в межкультурной среде				6	6
Итого по видам учебной работы	2	2	4	60	68
Форма промежуточной аттестации					
Зачет					4
Итого за Первый период контроля					72

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. Управленческое общение как элемент управления	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2 (З.1, У.1, В.1)	
<p>1.1. Сущность управленческого общения</p> <p>I. Понятие и принципы управленческого общения.</p> <p>1) Взаимосвязь руководства, управленческого и делового общения: «управлять», «руководить», «общение», «коммуникация».</p> <p>2) Функции, принципы, формы управленческого общения.</p> <p>3) Формы и стадии управленческого общения.</p> <p>4) Управленческое общение как элемент управления.</p> <p>II. Коммуникационная основа управленческого общения.</p> <p>1) Роль и место коммуникации в профессиональной деятельности, в межличностном общении.</p> <p>2) Структура коммуникативного процесса и основные его составляющие.</p> <p>3) Понятие коммуникации в узком и широком смысле слова.</p> <p>4) Основные различия между межличностным информационным обменом и массовым информационным обменом.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 5, 9, 11, 13 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2, 3</p>	2

3.2 Лабораторные

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Практика управленческого общения	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты:	
<p>1.1. Переговоры и их значение для управленческого общения</p> <p>I. Переговоры как способ управленческого общения. Значение переговоров для управленческого общения.</p> <p>II. Основные подходы к изучению переговоров. Модели ведения переговоров.</p> <p>III. Переговоры как процесс:</p> <p>1) общие функции переговорного процесса: конструктивные и манипулятивные.</p> <p>2) Основные подходы к ведению переговоров. Гарвардский (принципиальный) подход. Трансакционный анализ.</p> <p>3) Основные стадии переговорного процесса, их особенности и риторическое обеспечение.</p> <p>IV. Особенности общения руководителя с партнерами-манипуляторами. 8 типов манипуляторов (Э. Шостром).</p> <p>V. Жесткость в переговорах.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 5, 8, 9, 10 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 3</p>	2

3.3 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Управленческое общение как элемент управления	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2 (З.1, У.1, В.1)	

<p>1.1. Факторы эффективности управленческого общения</p> <p>I. Роль личности руководителя в организации эффективного управленческого общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) психологические особенности личности, 2) коммуникативные качества руководителя (владение средствами общения), 3) стиль общения, 4) владение механизмами взаимопонимания и эффективность руководства. <p>II. Модель «эффективный руководитель»: желание, ценности, контекст, технологии.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Управленческие технологии и инструменты: сущность, 3 условия применения, группы («свои» и «чужие»), условиях определения управленческого технолога, осознание и компетентность. <p>III. Условия управленческого общения (формальная власть; манипуляция; сотрудничество).</p> <p>Учебно-методическая литература: 2, 3, 5, 11, 13 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 3</p>	2
2. Практика управленческого общения	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты:	
<p>2.1. Барьеры управленческого общения</p> <p>I. Сущность, виды и содержание основных барьеров управленческого общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) коммуникативные, связанные с обменом информацией (логический, семантический, фонетический, стилистический); 2) перцептивные, отвечающие за восприятие и понимание (эстетический, эффект оценки, отрицательные эмоции, социальный статус собеседника); 3) психологические / личностные (модальность (разница в восприятии: визуалы, аудиалы, кинестетики), боязнь контакта, ожидание непонимания, отсутствие готовности слушать и слышать, проекция на собеседника собственных качеств или эмоций, возрастной барьер, эффект первичности, преждевременное заключение о личности другого). <p>II. Эмоции как барьер в УО.</p> <p>III. Коммуникационные ошибки в управленческом общении.</p> <p>IV. Эффективная коммуникация: пути преодоление барьеров.</p> <p>Учебно-методическая литература: 3, 5, 9 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 3</p>	2

3.4 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Управленческое общение как элемент управления	12
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2 (З.1, У.1, В.1)	
<p>1.1. Управленческое общение в структуре управления</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Спроектировать схему (граф-схему) «Управленческое общение в структуре управления».</p> <p>Учесть в схеме основные элементы управленческого общения по структуре (коммуникативный элемент, перцептивный элемент, интерактивный элемент), формам (субординационная, служебно-товарищеская форма, дружеская), видам (формальные / неформальные, индивидуальные / групповые). А также – отразив взаимосвязи между основными функциями управления (планирование, организация, мотивация, контроль, коммуникация и информация), и действиями руководителя в реализации основных функций управленческого общения (выдача распорядительной информации, получение обратной связи, выдача оценочной информации).</p> <p>Учебно-методическая литература: 2, 5, 9, 11, 13 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2</p>	6

1.2. Факторы эффективности управленческого общения Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовить доклад (сообщение): «Роль личности руководителя в организации эффективного управленческого общения» / «Модель эффективного руководителя» / «Условия эффективного управленческого общения». Кейс «Вернуть самоуважение», «Курам на смех», «Директор-мироотворец», «Торжество справедливости». Учебно-методическая литература: 2, 3, 5, 11, 13 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 3	6
2. Практика управленческого общения	48
Формируемые компетенции, образовательные результаты:	
2.1. Вербальные и невербальные средства управленческого общения Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовить мультимедиапрезентацию «Вербальные и невербальные средства управленческого общения: эффективность средств управленческого общения». При составлении презентации, необходимо раскрыть следующие вопросы: I. Классификация средств управленческого общения. II. Вербальные средства общения: 1) вербальные средства в устной речи, 2) вербальные средства в письменной речи. III. Невербальные средства общения, сущность и виды: 1) кинесика (жестика; мимика; пантомимика, акустическая система знаков (экстралингвистика и просодика)), 2) зонирование в управленческом общении (проксемика), 3) проблема декодирования невербального языка в управленческом общении. IV. Эффективность средств управленческого общения. Учебно-методическая литература: 1, 6, 8, 9, 10, 14 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 3	6
2.2. Барьеры управленческого общения Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовить доклад «Барьеры в управленческом общении: выявление и пути преодоления». Заполнить таблицу «Основные барьеры управленческого общения» (наименование барьера / основное содержание / пути преодоления). Кейс «Сам виноват» / Видеокейс «Провокация эмоции гнева» / Видеокейс «Говорите с клиентом на одном языке». Учебно-методическая литература: 3, 5, 9, 11 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 3, 4	6
2.3. Методы и средства управленческого общения Задание для самостоятельного выполнения студентом: Видеокейс Техника «Цепляться за слова» / Видеокейс «Активное слушание» / Видеокейс «Пример дедукции (наблюдения и анализ)». Учебно-методическая литература: 5, 9, 11, 13	6
2.4. Переговоры и их значение для управленческого общения Задание для самостоятельного выполнения студентом: Заполнить таблицу «Основные стадии переговорного процесса, их особенности и риторическое обеспечение» (стадии переговорного процесса / особенности / риторическое обеспечение). Видеокейс «Переговоры» / Видеокейс «Перехват инициативы в жестких переговорах». Учебно-методическая литература: 1, 5, 8, 9, 10, 13 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 3	6

<p>2.5. Публичное выступление и презентационная речь в управленческом общении Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовить мультимедиапрезентацию речи руководителя для демонстрации в группе, отвечая на вопросы: I. Презентационная речь как разновидность публичного выступления. II. Цель, принципы и функции презентационной речи. III. Композиция (структура) выступления и средства активизации внимания слушателя. IV. Имиджевый аспект выступления.</p> <p>Видеокейс «Пример презентации».</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 8, 10</p>	6
<p>2.6. Имидж руководителя Задание для самостоятельного выполнения студентом: Кейс «Маловато будет ...» / Кейс «Как добиться уважения», «Планерка» / Видеокейс «Пример эффективной коммуникации». Учебно-методическая литература: 1, 3, 14 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 4</p>	6
<p>2.7. Этика и ее роль в управленческом общении Задание для самостоятельного выполнения студентом: Кейс «Ей можно, а нам нельзя?» / «Бывший начальник стал подчиненным» / «Конкурс» / «Предатель» / Видеокейс «Комплимент». Учебно-методическая литература: 3, 4, 7, 9</p>	6
<p>2.8. Управленческое общение в межкультурной среде Задание для самостоятельного выполнения студентом: Заполнить таблицу «Управленческое общение в межкультурной среде» (особенности коммуникации в межкультурной среде / значение для управленческого общения) Учебно-методическая литература: 1, 12</p>	6

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	Бабаева А.В. Деловое общение и деловой этикет [Электронный ресурс]/ Бабаева А.В., Мамина Р.И.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Петрополис, 2019.— 192 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/84671.html .— ЭБС «IPRbooks»
2	Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы) [Электронный ресурс]/ Журавлев А.Л.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019.— 475 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/88413.html .— ЭБС «IPRbooks»
3	Линчевский Э. Управленческое общение: все так просто, все так сложно. Ситуации, проблемы, рекомендации [Электронный ресурс]/ Линчевский Э.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Альпина Паблишер, 2019.— 288 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/82362.html .— ЭБС «IPRbooks»
4	Троянская А.И. Деловая этика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Троянская А.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 145 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83263.html .— ЭБС «IPRbooks»
5	Чуркина М. Управленческая эффективность руководителя [Электронный ресурс]/ Чуркина М., Жадько Н.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Альпина Паблишер, 2019.— 240 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/82788.html .— ЭБС «IPRbooks»
Дополнительная литература		
6	Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020.— 139 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/87619.html .— ЭБС «IPRbooks»
7	Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16309.html .— ЭБС «IPRbooks»
8	Деревянкин Е.В. Деловое общение : учебное пособие / Е. В. Деревянкин. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. — 48 с.	
9	Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность»/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 247 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81553.html .— ЭБС «IPRbooks»
10	Колтунова М.В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет. Учеб. пособие для вузов. - М.: ОАО «НПО "Экономика"», 2000. - 271 с.	
11	Панасюк, А.Ю. Управленческое общение : практические советы / А.Ю. Панасюк. – Москва : Экономика, 1990. – 112 с.	
12	Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учебное пособие / Т. Н. Персикова. — Москва : Логос, 2008. — 224 с.	URL: http://www.iprbookshop.ru/9094.html (дата обращения: 21.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
13	Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ М.М. Абдуллаева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Когито-Центр, 2019.— 600 с.	— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/88339.html .— ЭБС «IPRbooks»
14	Стернин И.А. Основы речевого воздействия. Учебное издание. – Воронеж: «Истоки», 2012.- 178 с.	

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование базы данных	Ссылка на ресурс
1	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru
2	Справочная правовая система Консультант плюс	
3	База профессиональных данных «Мир психологии»	http://psychology.net.ru/
4	База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент	https://www.cfin.ru/rubricator.shtm

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

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС							
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль						Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Кейс-задачи	Мультимедийная презентация	Таблица по теме	Тест	Схема/граф-схема	Зачет/Экзамен
ПК-2							
3.1	+				+		+
У.1				+		+	+
В.1		+	+	+			+

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 "Управленческое общение как элемент управления":

1. Доклад/сообщение

«Роль личности руководителя в организации эффективного управленческого общения» / «Модель эффективного руководителя» / «Условия эффективного управленческого общения».
«Барьеры в управленческом общении: выявление и пути преодоления».

Количество баллов: 2

2. Кейс-задачи

«Вернуть самоуважение», «Курам на смех», «Директор-миротворец», «Торжество справедливости»
Видеокейс Техника «Цепляться за слова» / Видеокейс «Активное слушание» / Видеокейс «Пример дедукции (наблюдения и анализ)»
Кейс «Сам виноват» /
Видеокейс «Провокация эмоции гнева» / Видеокейс «Говорите с клиентом на одном языке». Видеокейс «Переговоры». Видеокейс «Перехват инициативы в жестких переговорах». Видеокейс «Пример презентации».
Кейс «Маловато будет ...» / Кейс «Как добиться уважения», «Планерка» / Видеокейс «Пример эффективной коммуникации».
Кейс «Ей можно, а нам нельзя?» / «Бывший начальник стал подчиненным» / «Конкурс» / «Предатель» / Видеокейс «Комплимент».

Количество баллов: 4

3. Мультимедийная презентация

«Вербальные и невербальные средства управленческого общения: эффективность средств управленческого общения».

Мультимедиапрезентация речи руководителя для демонстрации в группе.

Количество баллов: 3

4. Схема/граф-схема

Спроектировать схему (граф-схему) «Управленческое общение в структуре управления».

Учесть в схеме основные элементы управленческого общения по структуре (коммуникативный элемент, перцептивный элемент, интерактивный элемент), формам (субординационная, служебно-товарищеская форма, дружеская), видам (формальные / неформальные, индивидуальные / групповые). А также – отразив взаимосвязи между основными функциями управления (планирование, организация, мотивация, контроль, коммуникация и информация), и действиями руководителя в реализации основных функций управленческого общения (выдача распорядительной информации, получение обратной связи, выдача оценочной информации).

Количество баллов: 3

5. Таблица по теме

«Основные барьеры управленческого общения» (наименование барьера / основное содержание / пути преодоления).

«Основные стадии переговорного процесса, их особенности и риторическое обеспечение» (стадии переговорного процесса / особенности / риторическое обеспечение).

«Управленческое общение в межкультурной среде» (особенности коммуникации в межкультурной среде / значение для управленческого общения).

Количество баллов: 3

6. Тест

1. Общение с целью руководить людьми, т.е. изменять их деятельность в определенном направлении, поддерживать в заданном или формировать в необходимом направлении:

- а) деловое общение;
- б) управленческое общение;
- в) общение с людьми.

2. Официальное общение, регламентированное нормами, законами общения руководителя с подчиненными:

- а) деловое общение;
- б) управленческое общение;
- в) общение с людьми.

3. Функция управленческого общения:

- а) выдача распорядительной информации;
- б) стимулирование труда персонала;
- в) охрана труда персонала.

4. Функцией управленческого общения НЕ является:

- а) получение обратной связи;
- б) выдача распорядительной информации;
- в) стимулирование труда персонала.

5. К директивной форме распорядительной информации относится:

- а) рекомендация;
- б) просьба;
- в) распоряжение.

6. К демократической форме распорядительной информации относится:

- а) совет;
- б) распоряжение;
- в) приказ.

7. Обмен информацией между отдельными людьми или группой лиц:

- а) мотивационный процесс;
- б) коммуникационный процесс;
- в) процесс организации.

Количество баллов: 15

Типовые задания к разделу "Практика управленческого общения":

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. Понятие «управленческое общение». Управленческое общение как элемент управления.
2. Принципы управленческого общения. Основные этико-психологические принципы управленческого общения.
3. Функции управленческого общения.
4. Формы распорядительной информации.
5. Соотношение основных функций управления и действий руководителя в управленческом общении.
6. Виды, формы, стадии и уровни управленческого общения.
7. Коммуникационная основа управленческого общения. Понятие коммуникации. Понятие коммуникации в узком и широком смысле слова.
8. Виды и функции коммуникации. Роль и место коммуникации в профессиональной деятельности, в межличностном общении.
9. Структура коммуникативного процесса и основные его составляющие.
10. Сущность, виды и содержание основных барьеров управленческого общения (коммуникативные (логический, семантический, фонетический, стилистический), перцептивные (эстетический, эффект оценки, отрицательные эмоции, социальный статус собеседника), психологические / личностные).
11. Коммуникационные ошибки в управленческом общении. Эффективная коммуникация: пути преодоление барьеров.
12. Классификация средств управленческого общения. Вербальные и невербальные средства.
13. Организация эффективного управленческого общения. Роль личности руководителя в организации эффективного управленческого общения. Модель эффективного руководителя. Условия эффективного управленческого общения.
14. Методы и средства управленческого общения. Проблематизация и позиция.
15. Основные техники (приемы) управленческого общения (установление и поддержание контакта, устранение коммуникативных барьеров, эффективное слушание и вопрошание, установление обратной связи, активизация собеседника, убеждение, аргументация и контраргументация, завершения контакта, противодействие манипулированию).
16. Переговоры как способ управленческого общения. Значение переговоров для управленческого общения. Модели ведения переговоров.
17. Переговоры как процесс: общие функции переговоров, подходы к ведению переговоров, основные стадии переговоров и их риторическое обеспечение.
18. Особенности общения руководителя с партнерами-манипуляторами. Жесткость в переговорах.
19. Презентационная речь как разновидность публичного выступления. Цель, принципы, функции и композиция презентационной речи.
20. Особенности управленческого общения в межкультурной среде.
21. Этика и ее роль в управленческом общении.
22. Проблемы этики в практике управленческого общения.
23. Функции имиджа руководителя: ценностные и технологические.
24. Понятие и особенности имиджа: внешний, поведенческий, коммуникативный. Подходы к классификации имиджа.

Типовые практические задания:

1. Определить основные элементы эффективности управленческого общения на примере конкретной организации или ее структурного подразделения.
2. Составить схему, учитывающую основные составляющие эффективности управленческого общения.
3. Проверить, выдержана ли она логически, отсутствуют ли противоречия между элементами.

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 удастся 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 величины, 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 зачёту и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

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

5. 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 заключение 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.

6. Таблица по теме

Таблица – форма представления материала, предполагающая его группировку и систематизированное представление в соответствии с выделенными заголовками граф.

Правила составления таблицы:

1. таблица должна быть выразительной и компактной, лучше делать несколько небольших по объему, но наглядных таблиц, отвечающих задаче исследования;
2. название таблицы, заглавия граф и строк следует формулировать точно и лаконично;
3. в таблице обязательно должны быть указаны изучаемый объект и единицы измерения;
4. при отсутствии каких-либо данных в таблице ставят многоточие либо пишут «Нет сведений», если какое-либо явление не имело места, то ставят тире;
5. числовые значения одних и тех же показателей приводятся в таблице с одинаковой степенью точности;
6. таблица с числовыми значениями должна иметь итоги по группам, подгруппам и в целом;
7. если суммирование данных невозможно, то в этой графе ставят знак умножения;
8. в больших таблицах после каждых пяти строк делается промежуток для удобства чтения и анализа.

7. 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.

8. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео - аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

9. Схема/граф-схема

Схема — графическое представление определения, анализа или метода решения задачи, в котором используются символы для отображения данных.

Граф-схема — графическое изображение логических связей между основными субъектами текста (отношений между условно выделенными константами).

Для выполнения задания на составление схемы/граф-схемы необходимо:

1. Выделить основные понятия, изученные в данном разделе (по данной теме).
2. Определить, как понятия связаны между собой.
3. Показать, как связаны между собой отдельные блоки понятий.
4. Привести примеры взаимосвязей понятий в соответствии с созданной граф-схемой.

10. Тест

Тест это система стандартизированных 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.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Проблемное обучение
2. Технология развития критического мышления
3. Кейс-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