

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сахалинский государственный университет»

Кафедра
Теории и методики обучения и воспитания



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
С.Ю.Рубцова

2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины

Б1.О.04.03 Деловое общение в менеджменте образования

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

44.04.01. Педагогическое образование

Профиль

Менеджмент в образовании

Квалификация

Магистр

Форма обучения

очная

РПД адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Южно-Сахалинск, 2020

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение в менеджменте образования» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 44.04.01. «Педагогическое образование».

Программу составил(и):

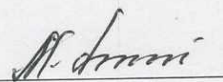
М.В.Фалей, к.п.н., доцент



Рабочая программа дисциплины «Деловое общение в менеджменте образования» утверждена на заседании кафедры теории и методики обучения и воспитания

протокол № 14 « 11 » июня 2020г.

Заведующий кафедрой Фалей М.В.



Рецензенты



Заведующая МБДОУ «Мальвина»

Л.Ю.Ванштейн

1 Цель и задачи дисциплины

Цель: способствовать формированию у магистров профессиональной культуры делового общения.

Задачи дисциплины:

1. Дать представление о видах и формах делового общения;
2. Познакомить с основными феноменами делового общения;
3. Выработать ряд коммуникативных навыков, необходимых в сфере делового общения;
4. Повысить личностные ресурсы слушателей (коммуникабельность, способствовать формированию положительной самооценки и позитивного мышления).

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.04.03 «Деловое общение в менеджменте образования» относится к обязательной части блока 1 учебного плана. Курс рассматривает основные формы делового общения, позволяет на практике отработать основные коммуникативные навыки, повышающие как личностную, так и профессиональную эффективность в общении.

Принципы отбора содержания и организации учебного материала: Дисциплина «Деловое общение в менеджменте образования» выстраивается с учетом следующих принципов:

- **научности**, предполагающего соответствие содержание образования уровню последних научных исследований в социологической и педагогических науках, связанных с проблемами взаимодействия субъектов в процессе функционирования и развития организации;
- **модульности**, связанного с укрупнением дидактических единиц;
- **гуманизации**, способствующего в ходе овладения дисциплиной изучению личности человека как высшей ценности на земле;
- **систематичности**, помогающего выстраивать в процессе обучения систему педагогических и управленческих знаний и умений;
- **деятельностного подхода**, способствующего формированию у студентов активного отношения к приобретению теоретических знаний и практических умений.

Дисциплина «Деловое общение в менеджменте образования» изучается во 2 семестре. Изучение данной дисциплины базируется на основе сформированных знаний по дисциплинам: Современные проблемы науки и образования «Социология и психология

управления», «Менеджмент в образовании», «Проектирование и оценка результатов профессиональной деятельности»,

Изучение данной дисциплины способствует формированию у магистрантов знаний, умений и навыков, являющихся основой для изучения дисциплин: «Личность руководителя образовательного учреждения», «Реализация управленческих функций в образовательном учреждении», «Психологические аспекты принятия управленческих решений», «Проектирование и экспертиза образовательных программ».

3 Формируемые компетенции и индикаторы их достижения по дисциплине «Индивидуальный стиль профессиональной деятельности»

Коды компетенции	Содержание компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-7	Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений	Знает: основы организации делового общения. Умеет: выстраивать эффективную тактику взаимодействия с коллегами различных социальных групп; Владеет: эффективными навыками руководства образовательной организацией. - знаниями о специфике работы с различными социальными, этноконфессиональными и культурными группами.

4 Структура и содержание дисциплины «Индивидуальный стиль профессиональной деятельности»

4.1 Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, акад. часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоемкость	72	72
Контактная работа:	28	28
Лекции (Лек)	12	12
Практические занятия (ПР)	12	12
Лабораторные работы (Лаб)		
Контактная работа в период теоретического обучения (КонтТО) (	4	4
Промежуточная аттестация - зачет		
Самостоятельная работа:	44	44
- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);	14	14
- подготовка научных докладов;	15	15
- подготовка к практическим занятиям;	15	15

4.2 Распределение видов работы и их трудоемкости по разделам дисциплины
Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/ темы	Виды учебной работы (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		контактная					
		семестр	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельн ая работа	
1.	Деловое общение как средство реализации функций руководителя образовательного учреждения.	2	2	2		9	Кластер «Стили делового общения» Реферат «Особенности организации делового общения в образовательном учреждении»
2.	Структура коммуникативного акта.	2	2	2		7	Проект «Организация коммуникативного акта»
3.	Цели, вербальные и невербальные средства и барьеры общения.	2	2	2		7	Проект «Использование в общении невербальных средств общения»
4.	Деловая беседа как форма делового общения.	2	2	2		7	Разработать рекомендации проведения деловой беседы. .
5.	Функции совещания в образовательном учреждении. Структура и участники совещания.	2	2	2		7	Разработать программу совещания

6.	Публичное выступление как форма делового общения.	2	2	2		7	Построение публичного выступления
	ИТОГО						Зачет
	итого:		12	12		44	

4.1. Лекционные занятия

Тема 1: Деловое общение как средство реализации функций руководителя образовательного учреждения

Определение общения. Определение делового общения как средства реализации управленческих функций руководителя образовательного учреждения. Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.

Факторы выбора стиля в деловом общении. Стили делового общения: 1) ритуальный, манипулятивный, гуманистический; 2) дружественный, заигрывающий, подавляющий, творческий, прагматически деловой.

Тема 2: Структура коммуникативного акта.

Общение как передача информации. Схема коммуникативной цепи: 1) источник сообщения; 2) отбор, фильтр информации; 3) кодировка и передача информации по каналам; 4) расшифровка сообщения; 5) понимание; 6) обратная связь.

Общение как восприятие. Эффект первого впечатления, Эффект неудачника, эффект края / порядка, эффект ореола, эффект бумеранга.

Общение как взаимодействие. Трансактный анализ Э.Берна. Эго-состояния личности (Родитель, Взрослый, Дитя). Виды трансакций (дополнительные, скрытые).

Пространство взаимодействия: вертикальная составляющая (пристройки «сверху», «на равных», «снизу»); горизонтальная составляющая (интимное, личное, социальное, публичное расстояние).

Сценарии взаимодействия. Ролевое поведение в деловом общении.

Тема 3: Цели, вербальные и невербальные средства и барьеры общения.

Цели общения. Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая.

Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность.

Позы: открытые и закрытые позы.

Проксемика – организация пространства делового общения. Взаимное расположение в партнеров в процессе общения.

Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.

Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач).

Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.

фонетический.

Тема 4: Деловая беседа как форма делового общения.

Этапы проведения деловой беседы: этап подготовки, этап моделирования, этап проведения беседы.

Психологические правила создания благоприятного психологического климата беседы и хорошего впечатления о себе.

Виды вопросов в беседе: открытые, закрытые, альтернативные, риторические, переломные, вопросы для обдумывания, информационные вопросы, контрольные вопросы, вопросы для ориентации, подтверждающие вопросы, ознакомительные, встречные, направляющие, провокационные, открывающие и закрывающие вопросы.

Логические правила аргументации. Правила формулировки тезиса. Ошибки аргументации. Логические уловки аргументации (аргумент к невежеству, к выгоде, к здравому смыслу и т.д.). Способы опровержения доводов оппонента. Критика тезиса (прямая, косвенная). Критика аргумента. Критика демонстрации.

Способы отказа. Формулы вежливого отказа.

Парирование замечаний собеседника. Правила «хорошего тона» при отводе возражений. Когда и как следует отвечать на замечания. Виды замечаний: невысказанные, предубеждение, отговорка, ироничные, стремление к получению информации, объективные, субъективные. Методы нейтрализации: ссылка на авторитет, сжатие, одобрение + уточнение, перефразирование, условное согласие, принятие замечания, метода «да, но...», сравнение, метод опроса, доказательство бессмысленности, отсрочка, предупреждение.

Приемы завершения беседы. Сохранение и поддержание положительного впечатления.

Тема 5: Функции совещания в образовательном учреждении.

Структура и участники совещания.

Цели проведения деловых совещаний: предварительный обмен мнениями; подготовка рекомендаций; принятие решения.

Подготовка деловых совещаний: повестка, оптимальная продолжительность и число участников, оповещение и т.д. Общая процедура совещания. Особенности проведения совещаний в зависимости от цели.

Правила поведения участников совещания: Я - высказывание, запрет на интерпретацию чужих мыслей, привязка к конкретным фактам.

Роль руководителя в проведении совещания. Стили ведения совещаний. Структура принятия группового решения. Групповые методы принятия решения: интервью, мозговой штурм, дискуссия.

Тема 6: Публичное выступление как форма делового общения.

Классификация видов речи: информационная речь, убеждающая речь, призывающая к действиям речь, речь по специальному поводу, протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.

Требования к публичной речи: решительное начало, драматизм, сдержанная эмоциональность, краткость, диалогичность, умеренная разговорность, контакт с аудиторией, решительный конец. Виды подготовки к выступлению: экспромт, план-конспект, воспроизведение с листа, воспроизведение наизусть.

Этапы подготовки речи: инвенция, диспозиция, элокуция, меморио, произнесение. Содержательная структура речи.

Правило шести «П»: предисловие, положение дел, проблема, перспективы, предложения, послесловие. Приемы привлечения внимания аудитории в начале, в середине и в завершении выступления.

Приемы создания запоминающегося выступления: 1. Крючок, 2. Лицо, 3. Статистика, 4. Выбор, 5. Призыв. Риторические фигуры: риторический вопрос, анафора, градация, антитеза, перечислительный ряд, аналогия, гипербола, инверсия.

Повышение убедительности выступления. Выбор убедительных аргументов: сильные и слабые аргументы. Правила аргументации. Способы аргументации.

Поведения оратора в аудитории. Установление контакта с аудиторией. Приемы борьбы с волнением перед выступлением. Внешний вид оратора. Невербальные компоненты выступления (жесты, поза, контакт глазами, громкость речи, темп и интонация).

Содержание семинарских, практических занятий

Тема 1: Деловое общение как средство реализации функций руководителя образовательного учреждения

Задания:

1. Составьте кластер «Стили делового общения»: 1) ритуальный, манипулятивный, гуманистический; 2) дружественный, заигрывающий, подавляющий, творческий, прагматически деловой.
2. Реферат «Особенности организации делового общения в образовательном учреждении»

Тема 2: Структура коммуникативного акта.

Задания:

1. Ролевая игра «Определение собственной стратегии взаимодействия.
2. Дискуссия «Выработка эффективных стратегий взаимодействия с деловыми партнерами разных типов».

Тема 3: Цели, вербальные и невербальные средства и барьеры

Задания:

1. Работа в микрогруппах: выделение в речи собеседника предикатов речи, свидетельствующих о доминирующей модальности восприятия.
2. Имитационная игра «Развитие точности передачи и понимания сообщений невербального канала».
3. Проект «Использование в общении невербальных средств общения»

Тема 4: Деловая беседа как форма делового общения.

Задания для практической работы:

1. Ролевые игры:
 - Построение деловой беседы с подчиненным на предмет повышения его мотивации к труду (ролевая игра).
 - Построение деловой беседы с руководителем на предмет повышения заработной платы (ролевая игра).
2. Отработка в группах навыков конструктивной критики и техники «Я – высказывания» по предложенному списку проблемах ситуаций деловой и межличностной сферы взаимоотношений (ролевая игра).

Тема 5: Функции совещания в образовательном учреждении.

Задания:

1. Ролевая игра: отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например, 1) политические симпатии студентов исторического факультета; 2) изучение удовлетворенности политикой администрации города; 3) эффективные формы проведения семинарских занятий в ВУЗе.

В роли ведущего интервью по возможности должен побывать каждый студент. В ходе игры ведущий должен потренировать навыки: вступления в контакт, активного слушания, резюмирования, стимулирования/ снижения активности интервьюеров. По результатам игры проводится обсуждение успешности выполнения.

2. Деловая игра «Выбор руководителя»: микрогруппам предлагается для изучения характеристики деловых и личных качеств 4-х специалистов, претендующих на должность начальник отдела маркетинга. Задание: 1) методом мозгового штурма выделить необходимые и достаточные требования к должности «Начальник отдела маркетинга», 2) методом дискуссии отобрать из числа имеющихся кандидатов наиболее подходящего на данную должность.

Результаты работы групп сравниваются, обсуждаются. Называется правильный ответ решения задания.

Тема 6: Публичное выступление как форма делового общения.

Задания:

1. Перечислить максимально большее количество интонаций голоса (работа в микрогруппах). Прочитать предложенный фрагмент текста в заданной интонации.
2. Построение структуры выступления по заданной теме (индивидуальная работа).
3. Подготовка начала и завершения речи по заданной теме (индивидуальная работа).
4. Учебная игра с элементами соревнования между группами «Построение линии аргументации». Темы для подбора аргументов: 1) Разрешить ли эвтаназию, 2) Может ли человек изменить свою личность.

5. Построение публичного выступления продолжительностью 3-5 минут по теме «Мое любимое время года – лето (осень, зима, весна)».

Цель данного задания – подготовить эмоционально яркую, убедительную речь, соблюдая правила построения публичного выступления с максимально большим количеством риторических приемов и фигур.

5. Образовательные технологии

Предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и

интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Деловое общение как средство реализации функций руководителя образовательного учреждения.	Лекция Практическое занятие	Кластер «Стили делового общения» Реферат «Особенности организации делового общения в образовательном учреждении»
2.	Структура коммуникативного акта.	Лекция Практическое занятие	Проект «Организация коммуникативного акта»
3.	Цели, вербальные и невербальные средства и барьеры общения.	Лекция Практическое занятие	Проект «Использование в общении невербальных средств общения»
4.	Деловая беседа как форма делового общения.	Лекция Практическое занятие	Разработать рекомендации проведения деловой беседы. .
5.	Функции совещания в образовательном учреждении. Структура и участники совещания.	Лекция Практическое занятие	Разработать программу совещания
6.	Публичное выступление как форма делового общения.	Лекция Практическое занятие	Построение публичного выступления
	зачёт		

6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

В процессе изучения дисциплины используется методы текущего контроля, к которым относятся:

1. Кластер «Стили делового общения»:
2. Реферат «Особенности организации делового общения в образовательном учреждении».
3. Деловые игры:

- Ролевые игры

- «Определение собственной стратегии взаимодействия.
- Построение деловой беседы с подчиненным на предмет повышения его мотивации к труду (ролевая игра).
- Построение деловой беседы с руководителем на предмет повышения заработной платы (ролевая игра).
- Отработка в группах навыков конструктивной критики и техники «Я – высказывания» по предложенному списку проблемах ситуаций деловой и межличностной сферы взаимоотношений (ролевая игра).

- Имитационная игра «Развитие точности передачи и понимания сообщений невербального канала».

4. Дискуссия «Выработка эффективных стратегий взаимодействия с деловыми партнерами разных типов».

5. Проект

«Программа совещания»

«Использование в общении невербальных средств общения»

«Публичное выступление»

Семестровые испытания (Зачет) – предполагает на основе оценки уровня знаний, умений и навыков, полученных обучающимися в течение семестра, установление качества предоставленных образовательных услуг.

Вопросы к зачету

1. Понятие делового общения. Формы делового общения, стили.
2. Виды делового общения (познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное).
3. Особенности невербального общения (кинесические, проксемические и др.).
4. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
5. Общение как обмен информацией (коммуникативная цепь).
6. Эффекты межличностного восприятия (эффекты ореола, неудачника, порядка, проекции, первого впечатления, края, бумеранга).
7. Общение как взаимодействие. Способы организации взаимодействия. Транзактный анализ Э.Берна.
8. Время, как фактор успешности установления контакта.
9. Деловая беседа: этапы и принципы проведения.
10. Создание благоприятного психологического климата беседы.
11. Создание благоприятного впечатления о себе.

12. Поведение в эмоционально напряженных ситуациях: техники, снижающие и повышающие напряжение.
13. Слушание в деловой коммуникации: возможные трудности, виды. Обратная связь в процессе слушания.
14. Постановка вопросов и техника ответа на них.
15. Виды замечаний и методы их нейтрализации.
16. Логические правила аргументации.
17. Способы опровержения доводов собеседника.
18. Деловое совещание (цели, процедуры, правила конструктивного поведения).
19. Групповые методы принятия решений: дискуссия, «мозговой штурм», интервью.
20. Деловые переговоры: основные стадии, порядок ведения, методы ведения, типы, принимаемых решений.
21. Характеристика вербальных средств коммуникации и основные коммуникативные барьеры.
22. Виды критики. Правила позитивной критики. Критика «lege artis».
23. Классификация видов публичной речи. Этапы подготовки публичного выступления.
24. Виды спора. Формально-логические и психологические основы убеждения. Технология сократовского спора.
25. Правила оформления делового письма. Этикет деловой переписки.
26. Правила ведения телефонного разговора.
27. Определение коллектива. Структура социально-психологических характеристик коллектива. Развитие группы: превращение группы в коллектив.
28. Факторы сплоченности коллектива.
29. Составляющие элементы психологического климата коллектива.
30. Определение и виды конфликтов. Причины организационных конфликтов.
31. Управление конфликтами: стратегии преодоления и методы разрешения.

7 Система оценивания планируемых результатов обучения

Форма контроля	За одну работу		Всего Всего
	Миним. баллов	Макс. баллов	
Текущий контроль:			
Кластер	4	8	16/32
Реферат	6	10	6/10
Проект	5	8	5/8
Беседа	5	8	10/16
Деловая игра	0,5	1	7/14

Зачет	10	20	10/20
Итого за семестр (			54/100

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1 Основная литература

1. Абельская, Р. III. Теория и практика делового общения для it-направлений : учебное пособие для вузов / Р. III. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та. — 111 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10091-4 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-7996-1215-3 (Изд-во Урал. ун-та). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/442030>
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433774>

9.2 Дополнительная литература

1. В.Ю. Дорошенко, Л.И.Зотова, В.Н.Лавриненко Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
2. Деловое общение : учебно-методический комплекс / Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств», Институт социально-культурных технологий, Кафедра управления социальной сферы и др. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 92 с. То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366>
3. Колесникова, Н.Л. Деловое общение=Business Communication : учебное пособие / Н.Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2012. - 152 с. -

9.4 Программное обеспечение

Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN 1 License (бессрочная),(лицензия 49512935);
 Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN, (бессрочная) (лицензия 61031351),
 Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN, (бессрочная), (лицензия 60939880),
 Kaspersky Anti-Virus Suite for WKS/FS. User 1200 2 year Educational Renewal License (лицензия 2022-000451-54518460)
 ABBYYFineReader 11 Professional Edition, (бессрочная), (лицензия AF11-2S1P01-102/AD),
 CorelDRAW Graphics Suite X5Education License ML (1-60), (бессрочная), (лицензия 4088083),

9.5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Сайт Министерства образования и науки РФ <http://www.mon.gov.ru>
2. Сайт Рособразования <http://www.ed.gov.ru>
3. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
4. Российский образовательный портал <http://www.school.edu.ru>
5. Каталог учебных изданий, электронного оборудования и электронных образовательных ресурсов для общего образования <http://www.ndce.edu.ru>
6. Федеральный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании»
7. Российский портал открытого образования <http://www.opennet.edu.ru>
8. 9. Федеральный государственный образовательный стандарт - сайт Института стратегических исследований в образовании Российской академии образования.
9. Национальная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<http://elibrary.ru/>)
10. Университетская библиотека онлайн: Biblioclub.ru
11. Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф> (доступ в читальском зале 2 учебного корпуса).

10 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебные и учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

Для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в

форме тестирования.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

Для слепых и слабовидящих:

для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;

- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Аудитория для лекционных занятий, аудитория для проведения практических занятий и аудитория для самостоятельной работы.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья, а также техническими средствами передачи информации из имеющихся неадаптированных ресурсов.

Материально - техническое обеспечение отвечает не только общим требованиям, определенным в федеральном государственном образовательном стандарте высшего образования по направлению подготовки (специальности), но и особым образовательным потребностям каждой категории обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Учебные аудитории оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья (по 1-2 места).

Оборудование специальных учебных мест предполагает увеличение зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами столов. В стандартной аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучаемых с нарушениями зрения и слуха, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, - выделены 1 -2 первых стола в ряду у дверного проема. В специальной аудитории оборудованы места для самостоятельной работы, консультационной и индивидуальной работы с преподавателем с соответствующим техническим оборудованием по каждому виду нарушений здоровья с доступом к локальной сети Университета, Интернету и электронным библиотечным системам.

В аудиториях, где обучаются студенты с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды, предусмотрены места для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, телевизор), мультимедийной системой, интерактивной и сенсорной досками. Обучение лиц с нарушениями слуха предполагает использование мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах, комплекта электроакустического и звукоусиливающего оборудования с комбинированными элементами проводных и беспроводных систем на базе профессиональных усилителей.

Для слабовидящих обучающихся в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра. Обучение лиц с нарушениями зрения предполагает использование брайлевского дисплея и брайлеровского принтера, электронных луп, программ невизуального доступа к информации, программ - синтезаторов речи и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в лекционных и учебных аудиториях предусмотрены передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств, специальные клавиатуры (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш, сенсорные, использование голосовой команды); специальные мыши (джойстики, роллеры); выносные кнопки; увеличенные в размерах ручки и специальные накладки к ним, позволяющие удерживать ручку и манипулировать ею с минимальными усилиями; утяжеленные (с дополнительным грузом) ручки, снижающие проявления тремора при письме; устройства обмена графической информацией, специальное программное обеспечение, позволяющее использовать сокращения, дописывать слова и фразы, исходя из начальных букв и грамматической формы предыдущих слов

- Персональные компьютеры с доступом в Интернет.
- Специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы имеются в библиотечной системе IPRbooks (крупный шрифт и аудиофайлы)
- Многофункциональный интерактивный дисплей Flipbox 3.0.65", UHD

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине

«Деловое общение в менеджменте в образовании»

В процессе изучения дисциплины используются методы текущего контроля, к которым относятся:

1. Кластер «Стили делового общения»:

Критерии оценивания кластера:

- Содержание
- Логичность построения
- Оформление.

2.Реферат «Особенности организации делового общения в образовательном учреждении».

Требования к написанию реферата:

3. Деловые игры:

- Ролевые игры

- «Определение собственной стратегии взаимодействия.
- Построение деловой беседы с подчиненным на предмет повышения его мотивации к труду (ролевая игра).
- Построение деловой беседы с руководителем на предмет повышения заработной платы (ролевая игра).
- Отработка в группах навыков конструктивной критики и техники «Я – высказывания» по предложенному списку проблемах ситуаций деловой и межличностной сферы взаимоотношений (ролевая игра).

- Имитационная игра «Развитие точности передачи и понимания сообщений невербального канала».

4.Дискуссия «Выработка эффективных стратегий взаимодействия с деловыми партнерами разных типов».

5. Мозговой штурм, защита проекта

«Программа совещания»

«Использование в общении невербальных средств общения»

«Публичное выступление»

6. Научный доклад

Критерии оценивания научных докладов:

- соответствие содержания сообщения темы;
- научное обоснование теоретических положений;
- логичность изложения;
- оформление индивидуального сообщения.

Приложение 2 –

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, методических пособиях и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия, ответить на контрольные вопросы. В течение практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем, что засчитывается как текущая работа студента. На семинарских занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа реферативного типа.

Большая часть самостоятельной работы приурочена к практическим занятиям. При подготовке к практическому занятию целесообразно за несколько дней до занятия внимательно 1-2 раза прочитать лекцию и основную литературу, разобраться со всеми теоретическими положениями и примерами. При возникновении трудностей – обратиться за помощью к учебной, справочной литературе или к преподавателю за консультацией. За день до семинара необходимо еще несколько раз прочитать тему, повторить определения основных понятий, классификации, структуры и другие базовые положения. При этом желательно в отдельной тетради составлять логические схемы по каждой теме, позволяющие лучше понять материал учебной дисциплины путем структурирования, классифицирования и обобщения теоретического учебного материала.

Текущий контроль осуществляется в виде устных, тестовых опросов по теории и ситуативных задач. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. При подготовке к аудиторной контрольной работе студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

