

Негосударственное учреждение-организация высшего и
послевузовского профессионального образования
«ТИРАСПОЛЬСКИЙ МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра менеджмента и предпринимательства

Утверждаю
Проректор по УР
Т.А. Солодовник
« 10 » 2021 г.
Утверждаю
Проректор по ОМР
Л.Н. Сторожук
« 15 » 2021 г.



**Программа учебной практики,
практики по получению первичных
профессиональных умений и навыков**

Направление подготовки: 5.38.03.02 «Менеджмент»

Квалификация выпускника: бакалавр

Профиль: «Управление малым бизнесом»

Форма обучения: очная, заочная

Тирасполь, 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I. Программа практики	4
1. Цель и задачи практики	4
2. Вид практики, способ и форма ее проведения	4
3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4. Место учебной практики в структуре образовательной программы	6
5. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях и академических часах	6
6. Содержание практики	7
7. Формы отчетности по практике	7
8. Требования к структуре, содержанию и оформлению отчета по практике	8
9. Перечень нормативных правовых документов, учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	9
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	10
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики	10
II. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	11
1. Компетенции, формируемые в процессе прохождения практики	12
2. Показатели и критерии оценивания компетенций	12
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня сформированности компетенций, знаний, умений, навыков в процессе прохождения практики	15
4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания	36
Приложения	38

I. Программа практики

1. Цель и задачи практики

Цель практики: закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение практических умений, навыков и компетенций, приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Основными задачами практики являются:

- приобретение новых и закрепления уже имеющихся практических умений и навыков, полученных на практических занятиях согласно учебному плану;
- уметь осуществлять сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды организации для принятия управленческих решений;
- уметь применять практические навыки по анализу и совершенствованию систем управления в организации;
- овладение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;
- отработка навыков находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
- формирование практических навыков проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;
- формирование навыков осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
- отработка навыков владения методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
- отработка навыков решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;
- формирование практических навыков разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

2. Вид практики, способ и форма ее проведения

Вид практики – учебная практика.

Тип практики – практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения практики – стационарная (занятия проводятся в аудиториях НУОВПО «ТМУ»).

Форма проведения практики – непрерывная.

3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (далее – учебная) направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-1 - владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и

правовых документов в своей профессиональной деятельности;

ОПК-2 - способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;

ОПК-3 - способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ОПК-6 - владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

ОПК-7 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

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.

В результате успешного освоения программы учебной практики студент должен:

Знать:

- коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;
- устные и письменные стратегии деловой коммуникации;
- международные особенности культурного обмена;
- особенности делового общения и правила публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и электронных коммуникаций;
- информационно-коммуникационные технологии и требования информационной безопасности;

- возможности использования информации для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы, проведения аудита человеческих ресурсов и диагностики корпоративной культуры;

- способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Уметь:

- организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и делового общения;

- использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации;

- анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность;

- учитывать международные особенности деловых коммуникаций;

- совершенствовать коммуникационные навыки;

- использовать правила поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;

– учитывать особенности делового общения и правила публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и электронных коммуникаций;

– применять способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Владеть навыками:

– выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации;

– соблюдения этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;

– анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности, преодоления коммуникативных барьеров;

– поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;

– делового общения и правилами публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и электронных коммуникаций;

– использования информационно-коммуникационных технологий и требований информационной безопасности;

– использования информации для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы, проведения аудита человеческих ресурсов и диагностики корпоративной культуры;

– способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

4. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков является обязательным видом учебной работы и входит в состав Блока 2. Практики образовательной программы по направлению подготовки 5.38.03.02 «Менеджмент», направленность (профиль) подготовки «Управление малым бизнесом».

5. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях и академических часах

Объем практики - 6 зачетных единиц.

Продолжительность практики – 4 недели, 216 часов.

6. Содержание практики

№ п/п	Наименование раздела (этапа)	Содержание раздела (этапа)	Трудоемкость, час.	Форма текущего контроля
1	Подготовительный	Знакомство с программой практики, формами самостоятельной работы. Собрание-инструктаж по организации практики и правилам безопасности работы.	18	Собеседование с руководителем практики

2	Основной	Развитие навыков делового общения, деловых коммуникаций, коммуникационных техник и технологий и использования информационно-коммуникационных технологий для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы. Выполнение индивидуального задания.	160	Контроль со стороны руководителя практики
3	Заключительный	Подготовка отчета по практике. Защита результатов практики в форме зачета с оценкой.	38	Защита отчета
Итого			216	-

7. Формы отчетности по практике

В соответствии с ГОС ВО аттестация по итогам практики осуществляется на основе оценки достижения цели и решения поставленных задач обучающимся.

Промежуточная аттестация по итогам учебной практики бакалавра менеджмента проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, дневника практики и отзыва-характеристики руководителя практики. Дневник практики и отзыв-характеристика подписываются руководителем практики от кафедры менеджмента и предпринимательства. Промежуточная аттестация проводится после выполнения программы на последней неделе практики.

Завершающим этапом практики является подведение ее итогов. Подведение итогов учебной практики предусматривает выявление степени выполнения студентом программы практики, оценку представленного материала и его оформления, публичного выступления на защите отчета.

По окончании практики студент сдает на кафедру менеджмента и предпринимательства письменный отчет. Представленный студентом отчет рецензируется руководителем практики от кафедры. В случае обнаружения существенных отклонений от требований к содержанию и оформлению отчета он возвращается студенту на доработку. При положительной рецензии отчет о практике выносится на защиту.

Оценка работы студента за учебную практику определяется по 100-балльной шкале и затем конвертируется в 5-балльную шкалу:

- Соблюдение сроков прохождения практики - 10 баллов;
- Письменный отчет - 40 баллов;
- Содержательность выполненной работы - 30 баллов;
- Защита - 20 баллов.

Защита отчета о практике проводится в форме мини-конференции с участием студентов-практикантов и руководителя практики. Для защиты результатов учебной практики студент готовит мультимедийную презентацию, которую необходимо записать на диск, являющийся приложением к отчету. Презентация должна быть составлена так, чтобы доклад студента об основных результатах практики занял не более 5-6 минут. Презентация может содержать дополнительные материалы, которые могут потребоваться студенту при ответе на вопросы: во время защиты практики. По результатам защиты отчета студенту

ставится оценка, которая учитывает:

- полноту содержания и качество выполненного задания;
- полноту содержания и качество выполнения отчета;
- соответствие отчета программе практики;
- владение материалом отчета.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по учебной практике является дифференцированный зачет. Результаты прохождения практики определяются путем промежуточной аттестации с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»,

8. Требования к структуре, содержанию и оформлению отчета по практике

Материалы в отчете должны быть расположены в следующей последовательности:

Структура отчета должна включать следующие разделы:

- титульный лист (приложение 1);
- отзыв (приложение 2);
- дневник практики (приложение 3);
- содержание;
- введение;
- основная часть:
 1. Разработка модели коммуникационных компетенций менеджера.
 2. Русский речевой этикет.
 3. Слушание в деловом общении.
 4. Стили делового общения.
 5. Невербальный язык в деловом общении.
 6. Формы делового общения.
 7. Имидж делового человека.
 8. Барьеры в деловом общении.
 9. Подарки в деловом общении.
 10. Публичные выступления.
 11. Манипуляции в общении.
 12. Работа с партнером – обратная связь.
 13. Национальные особенности делового общения.
 14. Культурные стереотипы.
 15. Факторы глобальной интеграции культур.
 16. Организационно-управленческая деятельность.
- заключение;
- список использованных источников информации;
- приложения;
- презентация на диске (10-15 слайдов).

По мере выполнения программы практики студент-практикант должен оформлять соответствующие разделы отчета. Объем основной части отчета должен составлять примерно 20 страниц машинописного текста.

Технические требования к оформлению следующие.

Отчет необходимо выполнить печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Рекомендуется выбрать шрифт TimesNewRoman14, межстрочный интервал — 1,5. Цвет шрифта должен быть черным.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое - 1 мм,

верхнее и нижнее - 20 мм; левое – 20 мм. Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя шрифты различной гарнитуры.

Вне зависимости от способа выполнения работы качество напечатанного текста и оформления иллюстраций, таблиц должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения. При выполнении работы необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе. Не допускаются произвольные сокращения слов, кроме предусмотренных нормами современного русского языка. В тексте могут использоваться аббревиатуры, т.е. сокращенные обозначения названия понятий.

Страницы отчета следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер проставляют в центре нижней части листа без точки. Титульный лист, а также иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер на титульном листе, содержания не проставляют. На всех остальных листах страницы проставляются, начиная с введения со страницы 3.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы) следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Они могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе. Иллюстрации и рисунки следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Они должны иметь наименование и пояснительные данные (подрисовочный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после рисунка и располагают следующим образом. Например: Рисунок 1 – Коммуникационный процесс. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с номером. Через тире должно отражаться название таблицы. Например: Таблица 1 - Анализ эффективности различных видов коммуникаций.

Законченный отчет по практике предоставляется на проверку руководителю практики от кафедры, который составляет заключение от кафедры о практике студента. На последней странице текстовой части отчета должны стоять подписи руководителя практики и студента-практиканта. Отчет вместе с приложениями к нему брошюруется или сшивается и после успешной защиты хранится на кафедре в соответствии с установленным сроком.

9. Перечень нормативных правовых документов, учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Нормативные правовые документы

- 1.Гражданский кодекс ПМР: Ч. 1 от 21.02.2000 (в тек. ред.) [Электронный ресурс]: <http://www.vspmr.org/legislation/laws/zakonodatel'nie-akti-pridnestrovskoy-moldavskoy-respubliki-v-sfere-grajdanskogo-jilischnogo-semeynogo-prava/grajdanskiy-kodeks-pridnestrovskoy-moldavskoy-respubliki.html>
2. Гражданский кодекс ПМР: Ч. 2-3 от 19.07.2002 (в тек. ред.) [Электронный ресурс]: <http://www.vspmr.org/legislation/laws/zakonodatel'nie-akti-pridnestrovskoy-moldavskoy-respubliki-v-sfere-grajdanskogo-jilischnogo-semeynogo-prava/grajdanskiy-kodeks-pridnestrovskoy-moldavskoy-respubliki.html>

Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб.пособие / Е. И. Кривокора - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 190 с.: (Высшее образование: Бакалавриат ISBN 978-5-16-004277-0.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>

2. Садохин А. П. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс]/А.П. Садохин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 288 с.— ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=542898>

Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Н.В. Кулагина - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=557755>

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.В. Папкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 160 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>

3. Маслова Е.Л. Менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. / Е.Л. Маслова. – М.: Дашков и К, 2021. – 336 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=513088>

Интернет – ресурсы

- Библиотека менеджмента www.manager-rus.ru.

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

а) информационные технологии, программное обеспечение

- Microsoft Office профессиональный;
- Программа построения бизнес-процессов MS Project_Pro_2013w_SP1_x64.

б) информационно-справочные системы:

- www.consultant.ru - справочная правовая система «КонсультантПлюс»;
- www.garant.ru - информационно-правовой портал «Гарант».

в) профессиональные базы данных:

- Библиотека менеджмента - www.manager-rus.ru;
- The Association for Operation Management APICS – <http://www.apics.org>;
- Информационные технологии в управлении – <http://www.it-management.ru>;
- Электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий - <http://www.iqlib.ru>;
- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.com.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Учебная практика должна быть обеспечена специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов. Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

**Негосударственное учреждение-организация высшего и
послевузовского профессионального образования
«ТИРАСПОЛЬСКИЙ МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра менеджмента и предпринимательства

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ, ПРАКТИКЕ ПО
ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И
НАВЫКОВ**

Направление подготовки 5.38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки

«Управление малым бизнесом»

1. Компетенции, формируемые в процессе прохождения практики

Индекс	Формулировка компетенции
ОПК-1	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ОПК-3	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ОПК-6	владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
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

2. Показатели и критерии оценивания компетенций

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	хороший(с незначительными замечаниями) 4 б.	достаточный(на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) - 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОПК-1, ОПК-3,	Знает методы поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	5-2
ОПК-4	Знает особенности делового общения и правила публичных	верно и в полном объеме	с незначительными	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество	

	выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и электронных коммуникаций		замечаниями		ошибок/ответ не дан	
ОПК-2, ОПК-6	Знает методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций на основе собранной информации	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ОПК-7	Знает способы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ПК-2	Знает способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
<i>Практические показатели</i>						
ОПК-1, ОПК-3,	Умеет искать, анализировать и использовать нормативные и правовые документы в своей профессиональной деятельности	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	5-2
ОПК-4	Умеет учитывать особенности делового	верно и в полном	с незначител	на базовом уровне, с	содержит большое	

	общения и правила публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки и электронных коммуникаций	объеме	бными замечаниями	ошибками	количество ошибок/ответ не дан	
ОПК-2; ОПК-6; ОПК-7	Умеет применять способы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ПК-2	Умеет применять способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
<i>Владеет</i>						
ОПК-1, ОПК-3,	навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	5-2
ОПК-4	навыками делового общения и правилами публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний,	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	

	осуществления деловой переписки и электронных коммуникаций					
ОПК-2; ОПК-6; ОПК-7	методами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
ПК-2	способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	верно и в полном объеме	с незначительными замечаниями	на базовом уровне, с ошибками	содержит большое количество ошибок/ответ не дан	
<i>Максимальный балл – 15 баллов</i>						

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	13-15	высокий
хорошо	10-12	Хороший
удовлетворительно	7-9	достаточный
неудовлетворительно	6 менее	недостаточный

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня сформированности компетенций, знаний, умений, навыков в процессе прохождения практики

За время прохождения практики бакалавр должен выполнить следующие задания и проанализировать полученные результаты. Номер задания внутри каждого раздела согласовывается с преподавателем.

1. Разработка модели коммуникационных компетенций менеджера

Задание 1. Дайте определение понятия «деловое общение» различных авторов, прокомментируйте их и выберите то, которое, по Вашему мнению, является наиболее точным.

Задание 2. Портрет успешного коммуникатора

1. Нужно написать 7 качеств идеального с Вашей точки зрения руководителя как коммуникатора.

2. Затем по 5-ти балльной системе следует оценить выраженность данных качеств, применительно к себе.

3. Напишите рекомендации по разработке программы совершенствования качеств, набравших наименьшие баллы.

Задание 3. Компетенции менеджера в области деловой коммуникации

Компетенции - совокупность профессиональных и личностно-деловых характеристик работника, необходимых для эффективного решения определенных задач.

Управленческие компетенции - характеристики, необходимые для эффективного выполнения управленческих функций при руководстве структурными подразделениями и/или процессами.

Компетентностный подход к коммуникативным способностям относит:

- Эффективное взаимодействие с людьми;
- Гибкость в общении;
- Способность к ведению переговоров.

Последняя понимается как способность и стремление достигать результата на основе взаимопонимания в процессе непосредственного делового общения.

1. Расшифруйте компетенцию «Гибкость в общении». Следует перечислить как можно больше ее составляющих.

2. Опишите возможные минусы и плюсы способности к ведению переговоров.

2. Русский речевой этикет

Задание 1. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.
- 4) к своим подчиненным;
- 5) к швейцару или официанту;

Задание 4. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты?

Задание 5. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 6. Представьте себе, что вы, придя утром на работу, встретили одного из сотрудников вашей фирмы. Ваша задача подобрать подходящую форму приветствия, если:

1. Это Иван Петрович, ваш коллега из другого подразделения. Вы встретили его в коридоре. Он стоит и разговаривает с незнакомым вам человеком. Вы идете мимо.
2. Это Петр Захарович, ваш начальник. Встреча происходит в коридоре или на лестнице.
3. Вы находитесь в помещении отдела, в дверь входит Петр Захарович, ваш начальник.
4. Это Мария Петровна, вы одновременно пришли на работу и встретились при входе в

здание офиса.

5. Это Виктор Тимофеевич, сотрудник вашего отдела, который младше вас по возрасту. Вы встретили его в коридоре.

Задание 7. Выберите правильный вариант ответа на следующие вопросы:

1. Вы подошли к группе из пяти человек, в которой есть знакомые вам лица. Что вы делаете?
 - а) поздороваетесь с каждым за руку?
 - б) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым?
 - в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым?
 - г) кивнете всем?
2. Один подходит к другому. Кто кого приветствует первым:
 - а) тот, кто стоит?
 - б) тот, кто подходит?
3. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым:
 - а) мужчины?
 - б) женщина?

Задание 8. Дайте ваш вариант ответа на следующие вопросы:

1. Может ли мужчина протянуть руку для рукопожатия женщине до того, как это сделает она?	
2. Когда мужчина подходит к женщине, чтобы поприветствовать ее, должна ли она встать?	
3. Вы подходите к группе деловых партнеров, состоящей из трех мужчин и одной женщины. Все люди вам уже знакомы. Как правильно приветствовать их?	
4. Хорошо знакомые люди при встрече после приветствия задают вопросы о делах, здоровье, семье собеседника. Сколько вопросов целесообразно задать? Насколько подробно нужно на них отвечать?	
5. Нужно ли посетителю стучаться в дверь кабинета руководителя?	
6. Войдя в комнату, где находится несколько человек, вы хотите обменяться рукопожатием с одним из них, надо ли протягивать руку и остальным?	

3. Слушание в деловом общении

Задание 1. Приемы активного слушания

Вам предлагается оценить 9 приемов ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Эти девять приемов группируются по трем разделам:

- способствующие пониманию партнера – присвойте **а**;
- не способствующие пониманию партнера - **б**;
- нейтральные - **в**.

Приемы активного слушания:

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т.п.
2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...».
3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной

- фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Вы считаете...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т.д.
4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
 5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т.д.
 6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому что...»
 7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
 8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.
 9. Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Задание 2. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 3. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

4. Стили делового общения

Задание 1. Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- *Творчество подобно приготовлению торта.*
- *Творчество подобно падению в грязь.*
- *Творчество подобно любви.*
- *Творчество подобно починке протекающего крана.*
- *Творчество подобно заточке топора.*

Задание 2. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.

11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание 3. Заполните пробелы, используя предложенные слова:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
 - Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
 - Моя тревога _____ с каждым днем.
 - Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.
- (*возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться*)

5. Невербальный язык в деловом общении

Задание 1. Рассадите участников деловой беседы, исходя из предложенных условий.

Ситуация 1. Соперничество и сотрудничество

На рис. 1 изображены стол и шесть стульев. Крестиком обозначено положение человека, с которым Вам предстоит встретиться. Теперь Вам надо решить, какой стул лучше занять в каждом из следующих случаев:

1. С этим человеком Вы будете играть в шахматы и для Вас важно выиграть. Пометьте шахматный стул буквой А.
2. Вы собираетесь помочь человеку в разгадывании кроссворда. Пометьте выбранный стул буквой Б.
3. Вам предстоит провести с человеком собеседование по поводу его возможного приема в Вашу маленькую фирму со сплоченным коллективом. Пометьте выбранный стул буквой В.

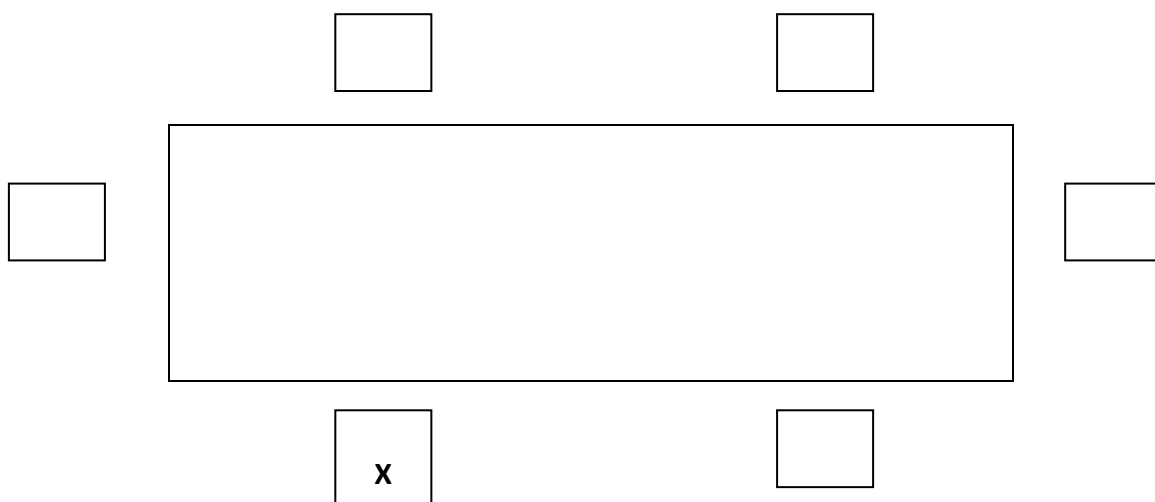
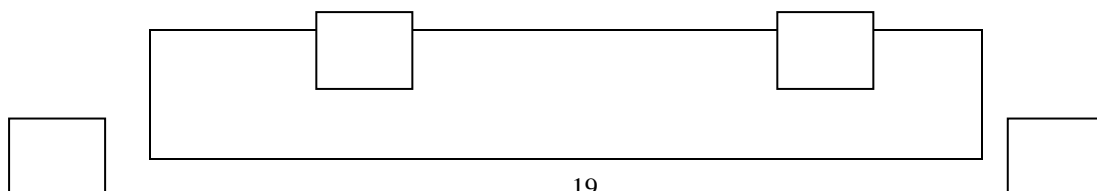


Рисунок 1

Ситуация 2. А теперь на рис.2 отметьте буквой X место другого человека и буквой О – свое собственное, если Вам как начальнику предстоит дать нерадивому X хорошую взбучку.



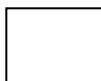


Рисунок 2



Задание 2. «Рассадка на совещании»

Представьте, что вы руководитель и собираетесь проводить совещание у себя в кабинете.

Приглашены 6 человек, чьи профессиональные и деловые качества, особенности характеров и взаимоотношений известны вам заранее.

Итак, дадим участникам совещания условные фамилии-прозвища.

- Бойцов и Петухов, которые не выносят друг друга,
- Гребешков, единомышленник Петухова,
- Безответов, избегающий брать на себя ответственность,
- Зажигалов, всегда активный, рвущийся в бой,
- Эвээмов, эмоционально нейтральный эксперт обсуждаемой программы.

Характеристики участников совещания:

Бойцов - имеет боевой характер, тип темперамента холерик, агрессивен, активен, вспыльчив, неуравновешен. Имеет завышенные личные амбиции.

Петухов имеет, как и Бойцов, бойцовский характер. Является противником Бойцова. Оба они не выносят друг друга.

Гребешков является единомышленником Петухова. Всегда поддерживает его точку зрения.

Безответов- предпочитает отмолчаться, а затем в кулуарах рассказать о правде жизни. Часто опаздывает. Хотя мнение Безответова важно и находится на высоком профессиональном уровне, он избегает брать на себя ответственность.

Зажигалов - очень активный, подвижный человек. Всегда рвущийся в бой. Своей активностью Зажигалов может подлить «масла в огонь» совещания. Может высказываться открыто и резко.

Эвээмов - эмоционально нейтральный эксперт обсуждаемой проблемы. Приглашенный со стороны, т.е. независимый эксперт. Человек дела. Очень ценит свое время.

Задание:

- Подумайте, как вы разложите визитки на столе, обозначив место каждого. Ваша цель провести конструктивное совещание, исключить конфликты между участниками совещания.
- найти оптимальный вариант размещения участников совещания за столом с целью уменьшения числа неприятных ситуаций в ходе совещания;
- обосновать предложенные вами варианты.

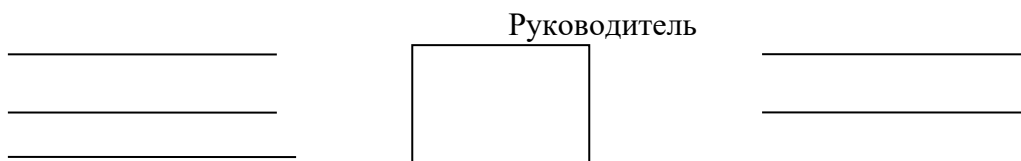


Рисунок 3. Схема рассадки

6. Формы делового общения:

Переговоры

Кейс-задача 1. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Кейс-задача 2. Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Кейс-задача 3. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Задание 2. Ответьте на вопросы:

- 1) Получив визитку, следует ли зачитывать вслух что-либо из нее?
- 2) Куда деть только что полученную визитную карточку;
- 3) Как вы оцениваете указание в визитке должности: заместитель директора; начальник отдела:
 - a. положительно;
 - b. отрицательно.
- 4) Встретились две делегации. В каком порядке вручаются визитные карточки? Кто вручает визитки первыми?
- 5) Как быть, если ваш партнер не дает вам свою визитную карточку? А если у партнера нет визитной карточки?

7. Имидж делового человека

Задание 1. Перед нами деловая женщина, которой нравится носить серьги. При чем она хочет сделать по два прокола в ушах. Как Вы думаете, это отрицательно скажется на ее имидже?

Задание 2. Многие женщины спорят по поводу необходимости в рабочее время носить колготки или чулки. Отсутствие летом колготок они объясняют тем, что ноги загорели, поэтому не обязательно их одевать. Каково Ваше мнение?

Задание 3. По каждому из приведенных ниже комплектов одежды определите пол, возраст, статус (или принадлежность к тому или иному слою общества) и вероятный род занятий владельца:

- костюм в узкую полоску, белая сорочка, галстук, черный складной зонтик, черные туфли на шнурках;
- трикотажный свитер, потертые джинсы, кроссовки;
- голубой рабочий халат, светлые сабо, белые носки;
- костюм с прямой юбкой чуть выше колен, светлая блузка, опрятная прическа, незаметный макияж;
- фирменный комбинезон с указанием фирмы на спине, специальный пояс для хранения гаечных ключей, удобные кожаные рабочие ботинки.

Задание 4. Ответьте на вопросы

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки: «По одежде встречают, по уму провожают»?
2. Что конкретно может стоять за выражением: «Умеет пыль в глаза пустить»?
3. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и

должности? Кто не имеет? А вы сами?

8. Барьеры в деловом общении

Задание 1. Для иллюстрации каких типов преград на пути межличностных коммуникаций могут быть приведены следующие примеры? Запишите свои ответы в таблицу, поставив «+» в ячейках, где данный пример иллюстрирует данный тип преград.

Таблица 1 - Типы преград на пути межличностных коммуникаций

Наименования типов преград на пути межличностных коммуникаций	Пример 1	Пример 2	Пример 3
Преграды, обусловленные восприятием			
Семантические барьеры			
Невербальные преграды			
Плохая обратная связь			
Неумение слушать			

Пример 1. Вы входите в кабинет вашего руководителя, чтобы получить определенную информацию о проекте, над которым вы работаете. Вы вошли, а он несколько секунд продолжает рассматривать бумаги у себя на столе. Затем смотрит на часы и говорит отчужденным невыразительным голосом: «Чем могу быть вам полезен?» Хотя его слова сами по себе не имеют негативного смысла, язык поз и жестов ясно указывает, что вы – нежелательное отвлечение от его работы. С каким чувством вы будете задавать вопросы? Какие мысли придут вам в голову, скорее всего, когда в следующий раз у вас возникнет вопрос к руководителю? Можно думать, они никоим образом не будут позитивными. Представьте теперь, как при вашем появлении в кабинете, руководитель, напротив, сразу поднимает на вас взор, приветливо улыбается и бодрым тоном обращается к вам: «Как продвигается проект? Чем могу быть вам полезен?»

Пример 2. Предположим, например, что один из ваших сотрудников является к вам с предложением улучшить обслуживание потребителей. Допустим далее, что во время последнего вашего с ним обмена информацией вы обсуждали его склонность превышать лимиты представительских расходов. Из-за негативного отношения к нему, которое могло сформироваться у вас при предыдущем разговоре, вполне вероятно вы не услышите его идею полностью. Возможно также, что он зависил свои представительские расходы, пригласив на обед с вином перспективного клиента. Может быть, он считал, что таким путем ему удастся значительно увеличить объем сбыта вашего отдела. Если ваша позиция в отношении лимитов на представительские расходы сводится к тому, что: «превышение лимита всегда свидетельствует о слабом контроле за отпускаемыми средствами», то вы, скорее всего, не поймете его взгляд на положение дел.

Пример 3. К примеру, к вам в офис зашел работник поговорить о связанной с работой проблеме, и, кроме конкретных фактов, обсуждаемых с вами, он вдруг говорит о том, что сходит с ума, взбешен или в восторге от чего-либо. О чувствах часто говорят язык поз и жестов и тон голоса. Руководитель, например, среднего звена, который слишком быстро сосредотачивается на конкретных фактах и вопросах, по сути дела не дает говорящему возможности поделиться с ним своими чувствами.

9. Подарки в деловом общении

Ответьте на вопросы.

Вопрос 1. Уместны ли подарки в деловой сфере?

Вопрос 2. По какому поводу делают подарки? Какие существуют предлоги и поводы для вручения деловых подарков?

Вопрос 3. Можно ли дарить мужчине цветы?

Вопрос 4. Чем отличается букет, который дарят мужчинам, от женского?

Вопрос 5. Как быть с подарками своему начальнику?

Вопрос 6. Как дарить подарки клиентам?

Вопрос 7. Можно ли дарить деньги в подарок?

Вопрос 8. Как правильно принимать подарок?

Вопрос 9. Как искренне поблагодарить дарителя, если подарок вам совершенно не понравился? Не будет ли это лицемерием, как скрыть свое разочарование и недовольство?

Вопрос 10. Можно ли рассматривать подарок в присутствии дарителя?

Вопрос 11. Как быть сотруднику, получившему подарок, стоимость которого явно выше допустимой, т.е. подарок представляет, по существу, взятку?

Вопрос 12. Что делать, если подарок вас не устраивает?

10. Публичные выступления

Задание 1.

- *Напишите три качества, способствующие хорошей презентации;*
- *Напишите три качества, приводящие к неудачной презентации.*

Задание 2.

Аристотель писал: «Мы верим добропорядочным мужам полнее и быстрее, чем всем иным: это верно независимо от того, какой вопрос обсуждается, и особенно верно, когда невозможно достичь строгой определённости и мнения разделяются... Неверно, что личная порядочность, излучаемая оратором, ничего не добавляет силе его убеждения. Наоборот, характер говорящего является едва ли не самым эффективным средством убеждения, которым он обладает».

Вопросы:

1. Согласны ли Вы с данным высказыванием?

2. Какие качества оратора, необходимы для эффективности речи? Обоснуйте ответ.

Задание 3.

В маленькой аудитории собралось человек пятнадцать студентов. Вошёл профессор и начал что-то читать. Кончик его тонкого носа тихонько шевелился, шевелились губы, слова, как горошек, сыпались изо рта, издавая какой-то звук при своём падении. Маленькие слоновьи глаза иногда поднимались и смотрели в сонные лица студентов, и тогда контраст чёрных глаз и бледного лица профессора был ещё резче. Чем-то пахнет... Это запах какого-то старого тела, сотню лет обитающего здесь. Это и не тело и не запах: это экстракт запаха, экстракт какого-то скучного, безнадёжного старья.

Следующая лекция государственного права читалась в конференц-зале, где много было воздуха, было светло и хорошо сиделось на соломенных стульях. Пришло человек пятьдесят. С некоторыми профессор радушно поздоровался. Оживлённо, звонко, красиво говорит профессор, говорит о Петре Великом, ничего нового, по-видимому, не сообщает, но отчего с таким интересом некоторые его слушают, переглядываются

между собой и улыбаются? Профессор кончил: весёлые аплодисменты, довольные лица.

Вопросы:

1. Какие индивидуальные черты отличают первого и второго профессора?
2. Почему ораторы производят такое разное впечатление на слушателей?
3. Какие приёмы коммуникации использует второй педагог?
4. Как внешняя обстановка, аудитория влияют на восприятие речи?

11. Манипуляции в общении

Задание 1: Сбор иррациональных идей

Выполняется для выявления слабых струн студентов, делающих их уязвимыми по отношению к чужой манипуляции.

Вам следует выбрать из предложенного ниже списка то, что свойственно именно ему, выбранный пункт подчеркните.

Я должен (должна)...

- Я должен брать ответственность на себя.
- Если тебя просят, ты должен помочь (Я должен дать то, о чем меня просят).
- Я должен сочувствовать и понимать, опекать и защищать.
- Ты обязан отблагодарить (Я в неоплатном долгу; За услугу я должна быть благодарна).
- Отказываться нехорошо (Я не должна обидеть отказом).
- Я никогда не должен терять самообладания.
- Я не должен воевать, ссориться, ругаться.
- Я все должен делать быстро.
- Я должен нравиться.
- Я должен контролировать.
- Я не должен быть один.
- Я должен вести себя правильно.
- Я не должен быть лидером.
- Если я вижу несправедливость, я должен ее устранить.
- Я не должен платить за любовь.
- Я должен быть оригинальным.
- Я должен быть мужчиной.
- Я должен превосходить других.
- Я должен быть великодушным.
- Я должен быть смелым.

2. Другие должны...

- Меня должны любить и не должны критиковать.
- Люди не должны просить у меня денег взаймы.
- Люди должны создавать вокруг меня атмосферу честности.
- Люди должны быть справедливыми.
- Все должны считать меня порядочным.

3. Все должны помнить...

- Русское «авось пронесет».
- Если я долго работал, я больше заслужил.
- Будущее важнее настоящего
- Идеи важнее человека.
- Если у нас что-то плохо, то это все равно хорошо, потому что это наше.
- Надо подчиниться мнению большинства.
- Доброе дело не должно остаться безнаказанным.

После выявления иррациональных идей, опишите полученный результат. Объясните, как это помогает (мешает) Вам в деловом общении.

Задание 2: Тренажер по психологическому самбо

Нужно выбрать наиболее конструктивный ответ, написать, какая техника использована, какую интонацию для ответа лучше использовать.

Ситуация 1

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный?

Адресат действительно ведет себя напористо.

Конструктивный ответ:

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
- 2) Я не агрессивный, а активный.
- 3) А вы почему такой пугливый?
- 4) Моя агрессивность меня поддерживает.

Ситуация 2

Манипулятор. Я не знал, что директор по маркетингу у нас такой легкомысленный.

Адресат только что принял внезапное решение.

Конструктивный ответ:

- 1) Это с вашей стороны легкомысленно — делать такие замечания.
- 2) Легкомыслие не порок.
- 3) Да, думаю я без натуги.
- 4) Я не легкомысленный, уверяю вас.

Ситуация 3

Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент.

Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы давите на меня!
- 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение.
- 3) А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
- 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать

Ситуация 4

Манипулятор. Вы, наверное, специально не учились маркетингу?

Адресат специально не учился маркетингу.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы что, считаете, что я недостаточно профессионален?
- 2) Да, вы правы. Специально не учился.
- 3) А вы учились?
- 4) Я разбираюсь в этих вопросах лучше, чем многие так называемые профессионалы.

Ситуация 5

Манипулятор. Вы опять отличились! Шефу по электронной почте отправили какое-то свое личное письмо!

Адресат действительно это сделал.

Конструктивный ответ:

- 1) Да! Людей всегда радуют чужие проблемы...
- 2) Да это была ошибка на линии.
- 3) Да, сегодня было много приключений.

4) Да, вы хорошо осведомлены...

Задание 3. Психологический тренажер по информационному диалогу

Задание 3

Манипулятор. Как же мы можем обсуждать ваше участие в этой работе, если вы не знаете таких элементарных вещей?!

Адресату действительно неизвестны некоторые технические подробности работы.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Да, мне необходимо это знать. Каким образом я мог бы получить техническое описание работы?
- 2) Да нет, я все это знал... но забыл.
- 3) Почему Вы решили, что я должен это знать?!
- 4) Я и не должен этого знать.

Ситуация 2

Манипулятор. Вы считаете, что выбрали лучших из всех претендентов на эти рабочие места?

Адресат считает, что он выбрал действительно лучших из имеющихся претендентов, но что реклама была недостаточно активной, и поэтому по-настоящему подходящих претендентов было недостаточно,

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) А вы что, так не считаете?
- 2) У вас есть какие-нибудь конкретные претензии к кому-то из них?
- 3) Да, из тех претендентов, которые у нас были, я выбрал лучших.
- 4) Как вы считаете, могли мы нашей рекламой привлечь более качественных претендентов?

Ситуация 3

Манипулятор. Вы, я думаю, безо всяких объяснений все понимаете. Адресат пока не все понимает и нуждается в объяснениях.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Прошу вас дать пояснения по следующим пунктам...
- 2) Да разве здесь можно хоть что-то понять?
- 3) Да, конечно, все ясно...
- 4) Не беспокойтесь, если мне понадобятся ваши объяснения, я за ними обращусь...

Ситуация 4

Манипулятор. Я уже отвечал на этот вопрос, разве вы не слышали?

Адресат действительно не слышал никакого ответа.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Разве вы уже ответили?
- 2) Почему вы решили, что я не слышал?
- 3) Ах, ну да, действительно, извините...
- 4) Простите, я не уверен, что слышал ответ на этот вопрос.
И каков же ваш ответ?

Ситуация 5

Манипулятор. Если подчиненные не сообщают своему руководителю о звонке делового партнера, то о такой организации можно сделать определенные выводы...

Адресату действительно не передали информацию о звонке данного делового партнера.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Например, какие выводы?
- 2) О своей организации лучше всего могут судить те, кто в ней работает.
- 3) Да-да, спасибо, что вы обратили мое внимание на этот факт.
- 4) Давайте не будем перепрыгивать к выводам на основе одного случайного факта.

Ситуация 6

Манипулятор. Ты у нас такой добрый, всех любишь...

Адресат действительно склонен доброжелательно относиться к большинству людей.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Добрый не значит мягкотелый.
- 2) С чего ты взял?
- 3) Я иду по жизни очень жестко.
- 4) Что ты на самом деле хочешь этим сказать?

12. Работа с партнером – обратная связь

Задание 1. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Предлагаемые вопросы запишите в соответствующую колонку.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «заикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах	

13. Национальные особенности делового общения

Постарайтесь определить, о представителях какой нации идет речь в каждом конкретном случае.

1. Для них характерны хороший настрой, открытость, энергичность, дружелюбие, более импонирует не слишком официальная атмосфера ведения переговоров. Они снимают пиджак, называют собеседника по имени, принимаются обсуждать личную жизнь (любят говорить о семье, о детях и т.п.) - _____.

2. Они придают большое значение манере держаться за столом, никогда не перекладывают приборы из одной руки в другую - _____.

3. Во время переговоров они обращаются к партнеру по фамилии и считают необходимостью формальные представления - _____.

4. Они не любят, когда собеседники называют их по имени, сбрасывают пиджаки, начинают рассказывать о родственниках и вообще чувствуют себя как дома – _____.

5. На переговорах они садятся строго согласно иерархии - _____.

6. Наиболее подходящие темы разговора в начале переговоров для них – спектакли, книги, выставки, туризм, достопримечательности страны и города. В собеседнике особенно ценят знание вопросов культуры и искусства – _____.

7. Могут пожертвовать протоколом или национальной гордостью ради финансовой выгоды – _____.

8. Часто не понимают, что значит сохранять лицо, корректно одеваться, соблюдать определенный этикет – _____.

9. У них за столом на деловом приеме не разрешаются отдельные разговоры. Все должны слушать того, кто говорит и в свою очередь, говорить, чтобы быть услышанным всеми - _____.

10. Здесь принято называть титул каждого, с кем разговариваете, если титул неизвестен, то можно обращаться, добавляя, доктор - _____.

11. У них, как ни странно, прибывать в точно назначенное время – не принято, непременно нужно опаздывать на 15-20 минут - _____.

12. В этой стране очень важна пунктуальность - _____.

13. Говорить с ними о делах после окончания рабочего дня считается дурным тоном - _____.

14. Предпочитают говорить и вести дела только на своем родном языке - _____.

15. Считают себя не обязанными учить другие языки - _____.

16. Не любят рукопожатий – приветствуя друг друга, они кланяются - _____.

17. Испытывают трудности в работе в других странах, так как не желают и не умеют согласовывать свое поведение с принятыми в других странах нормами - _____.

18. Уделяют много внимания развитию личных отношений с партнерами - _____.

19. Неприглашение в ресторан во время деловых переговоров в этой стране наверняка означает, что переговоры не увенчаются успехом - _____.

20. Здесь не приняты подарки в деловых отношениях. Кроме того, не любят шутить на переговорах, так как бизнес – дело серьезное - _____.

21. В этой стране юмор – очень важный элемент делового общения, поэтому, готовясь к встрече, имеет смысл запастись шутками и анекдотами. Рассказав анекдот, они будут ждать от вас чего-то равноценного, и, если вы сумеете достойно ответить, считайте, что атмосфера для продуктивного делового разговора уже создана - _____.

22. В этой стране из делового лексикона исключены слова «нет», приняты уклончивые ответы - _____.

14. Культурные стереотипы

Ситуация 1.

После двух лет плодотворного российско-американского сотрудничества руководитель российской компании встречал в «Шереметьево-2» представителя американского партнера.

Зная, что в качестве представителя прилетает молодая женщина, и, стремясь заручиться её симпатией, а также показать себя культурным человеком и галантным мужчиной, российский бизнесмен решил использовать беспроблемное средство – преподнести гостье букет из пяти крупных роз.

Вручение букета и комплименты в отношении внешнего вида гостьи, однако, не возымели ожидаемого действия. Протянув руку для рукопожатия, молодая женщина сухо ответила на приветствия, подаренный ей букет тут же отдала сопровождавшему её переводчику.

Отрицательная реакция на цветы и «нейтральные», с его точки зрения, комплименты оказались совершенно неожиданными для руководителя российской компании.

Возникшее при первой встрече отчуждение удалось преодолеть только к концу делового визита.

Вопрос. Объясните создавшуюся ситуацию.

Ситуация 2.

Два кинематографиста из Швейцарии в 1990 году приехали в Москву для встречи с отечественным режиссёром, у которого был свой кабинет на киностудии «Мосфильм», куда они и попросили их отвезти прямо из аэропорта.

Над воротами киностудии висела надпись «Въезд запрещён», но все въезжали. Направо от ворот висела надпись «Стоянка категорически запрещена», под которой стояло множество машин. Парадная дверь встречала табличкой «Не курить», у которой стояли люди, жадно затягиваясь табачным дымом. На двери кабинета были указаны часы приёма – и эта информация явно позволяла надеяться на встречу. Однако дверь оказалась запертой. Решив пообедать, они поехали в ресторан «Пекин», где у входа стояла очередь, хотя в зале было занято два столика. Прочитав меню, они через переводчика узнали от официанта, что половина блюд на самом деле отсутствуют...

Швейцарцы решили, что они в Зазеркалье, страшно обиделись на пригласившего их русского коллегу, считая, что он их разыграл с первой минуты встречи в аэропорту. Купили билеты на ближайший рейс и в тот же вечер вернулись в Цюрих.

Вопросы:

1. В чём причина инцидента?
2. Какие качества национального характера двух народов отразились в данной ситуации?
3. Как необходимо было построить деловую встречу?

15. Факторы глобальной интеграции культур

Задание 1. Учебный кейс:

ООО "CarPool" образовано в 2003 году. Компания специализируется на обслуживании автопарков различных предприятий: учет автомобилей, организация их техобслуживания и ремонта, поддержка клиентов в случае аварий, работа со страховыми случаями, лизинг автотранспортных средств и другое.

Главная задача - избавить от выполнения этих функций самих клиентов, которые смогут больше внимания уделять своей основной деятельности. В Европе подобным сервисом занимаются многие компании, у нас же он пока в новинку - потенциальные клиенты "старой закалки" предпочитают, как раньше, обходиться собственными транспортными отделами. Поэтому к услугам "CarPool" прибегают, в основном, новообразованные российские или пришедшие в страну иностранные компании, так или иначе связанные с автоперевозками.

Управление в фирме организовано по западным стандартам. Возглавляет ее Томас Фасбендер - немец, работающий в России уже тринадцатый год. Под его руководством трудятся около семидесяти человек, обеспечивая сервис более пятисот автомобилей.

Драка началась внезапно. Один менеджер попросил другого убрать ногу, чтобы придвинуть ближе к столу свой стул. Вспышка эмоций, в итоге - разбитые носы и выбитые зубы. И неприятный осадок, оставшийся у всего коллектива.

Но свой рассказ о сложившейся ситуации Томас Фасбендер начал не с описания драки, а с характеристики людей, которые стали ее виновниками. Оказывается, оба менеджера невзлюбили друг друга с самого начала. Томас заметил это, когда знакомил сотрудников друг с другом.

- Конечно, если бы один из них был подчиненным другого, если бы они работали бок о бок, то я подавил бы назревающий конфликт в зародыше. Томас, похоже, и сам до сих пор озадачен причинами инцидента.

- Но ведь они практически не пересекались по работе, сталкиваясь в офисе не чаще одного раза в неделю! Оба хорошо образованные, квалифицированные, вполне зрелые люди (обоим около тридцати лет). Они играли в компании далеко не последнюю роль, профессионально и качественно справлялись со своими обязанностями, достаточно сложными и обширными. Каждый вел порядка пятнадцати клиентов. Первый отслеживал и координировал работу из офиса, другой - непосредственно взаимодействовал с перевозчиками, обеспечивая им сервисные услуги. С другими сотрудниками поддерживали ровные деловые отношения.

Видимо, все дело в том, что оба отличались неуступчивостью, были не способны к компромиссам. Таким людям непросто иметь дело друг с другом. Одним словом, нашла коса на камень...

Отметим тот факт, что глава компании сразу заметил взаимную неприязнь сотрудников, но не придал этому значения.

- В тот день я приехал в офис к десяти часам, - продолжает свой рассказ Томас. - И вижу, что сотрудники как-то необычно возбуждены. На полу - пятна крови. В чем дело?

Оказывается, между двумя менеджерами произошла настоящая драка! Причем оба были настолько решительно настроены, что их с трудом сдержали несколько мужчин!

Что делать? Зайдя в кабинет, я дал себе на размышление тридцать секунд. Позвонив для консультации своему адвокату, я вызвал поочередно обоих и попросил их написать заявление об увольнении по собственному желанию.

Надо сказать, что и с одним, и с другим у меня в процессе работы сложились вполне доверительные отношения. Поэтому разговор с ними был вполне нормальный, обстоятельный, а не в духе "подрались - убирайтесь". Я сказал каждому из них, что я не прокурор и не стану разбираться, кто прав, кто виноват. Просто подобные ситуации в моем понимании не входят в границы нормального поведения сотрудников на работе, и с людьми, доводящими недопонимание между собой до драки, я работать дальше не буду ни при каких обстоятельствах.

Оба поняли мою позицию, не стали со мной спорить, уговаривать. Расстался я с ними, можно сказать, по-доброму.

Кстати, подобное "мирное урегулирование" возможно, пожалуй, лишь в России: только здесь начальник и подчиненный могут спокойно сесть и поговорить, находя взаимопонимание. В Германии, где я раньше работал, а тем более в США все произошедшее гарантированно вылилось бы в судебный процесс. Причем процесс не между теми, кто подрался, а между сотрудниками и владельцем компании, в офисе которой все произошло.

И то, что в России до сих пор обе стороны стараются решить конфликты, прежде всего, по-человечески, я считаю большим плюсом ведения дел в стране.

- Прав ли был я в своих действиях? - сомнение в глазах Томаса читается лишь секунду. - Да, я считаю, что поступил единственно возможным образом! Это именно тот случай, когда я как начальник был просто обязан проявить непреклонность. Оставил бы все как есть - и люди решили бы, что никаких рамок поведения в компании не существует, что сотруднику за его знания и опыт будет прощена любая вина.

В результате, во-первых, упал бы мой авторитет (как я заметил за время работы в России, подчиненные здесь по-настоящему уважают лишь начальника, способного "показать зубы"). Во-вторых, есть грехи, которые не подлежат искуплению. И драка - из этого разряда. Поэтому расставание с ее участниками, каковы бы ни были их профессиональные достоинства, на мой взгляд, решение верное.

Хотя, честно признаюсь, есть в таком решении и минусы. К примеру, подрались двое, а уволились четверо. С драчунами понятно, я сам на этом настоял. Но еще уволились и две перспективные сотрудницы, которых я принял на работу незадолго до инцидента. Обе написали заявление об уходе в течение нескольких последующих дней. Я вполне могу их понять: они пришли работать в солидную компанию с руководителем-иностранцем, а тут, оказывается, взаимоотношения выясняются с помощью кулаков!

Надо сказать, четыре компетентных сотрудника, выполнявших значительный объем работы, - большая потеря для нашей компании, где в головном офисе трудятся всего двенадцать человек, включая меня.

Но я приверженец американской поговорки: преврати пассив в актив! На место ушедших я подобрал людей уже с учетом прежних ошибок, что пойдет компании только на пользу. Незаменимых людей нет. А если все-таки каждый человек уникален, то как работать с ними, с уникальными?

- А знаете, что еще меня поразило? - Томас неожиданно вспомнил новый поворот ситуации. - Через некоторое время один из менеджеров, участвовавших в драке, позвонил мне и попросил о встрече. Причем предупредил, что придет на нее с отцом! Что же, с отцом так с отцом.

Пришли. Я еще раз изложил свой взгляд на инцидент. И снова у бывшего менеджера мое решение не вызвало каких-то особых возражений. Зато как кипятился отец! - невысокого роста, уже пожилой, но все еще крепкий, жилистый, достаточно агрессивный человек.

Оказывается, с детских лет он учил сына, что в любой ситуации, в любых условиях он должен дать обидчику жесткий отпор, ответить на удар ударом! И поведение сына, его участие в драке он считал абсолютно правильным и естественным!

Я понимаю, когда подобную позицию занимает подросток, но пожилой, умудренный жизнью человек, мне кажется, должен был сказать: не горячись, не разжигай конфликт, ведь на карту поставлены твоя работа, твое благополучие!

Или, может быть, я за годы пребывания в России так и не разобрался в менталитете русских людей? Может, здесь было бы правильнее не увольнять подравшихся менеджеров, ограничившись менее суровыми мерами? Может, стоило затеять выяснение: кто прав, кто виноват?

И все же я считаю, что принял правильное решение! Более того, уверен, что в подобной ситуации аналогичное решение принял бы каждый грамотный руководитель в любой компании и в любой стране.

С уверенностью можно сказать, что в душе одного из участников драки возник острый конфликт между нормами поведения, внушёнными отцом, и принципами корпоративной этики.

Перед нами конфликт внутриличностный, который привёл к конфликту межличностному. Но ведь руководитель фирмы сразу заметил неприязнь сотрудников.

Вопросы для анализа:

1. Должен ли он был предпринять что-нибудь с самого начала, пока ситуация не зашла в тупик?
2. Не вошли ли здесь в противоречие западный и российский стандарт организации офисной работы?
3. К какому типу конфликтов относится данная ситуация?
4. Прав ли Томас Фасбендер в своих действиях? В частности, что не стал разбираться в причинах конфликта, кто прав, кто виноват, а уволил обоих участников инцидента? Какие ошибки он совершил в ходе этого инцидента?
5. Как, на ваш взгляд, следовало бы вести себя руководителю в подобной ситуации? Каковы наиболее рациональные действия, чтобы выйти из такого конфликта правильно и с минимальными потерями?
6. Есть ли (или, должны ли быть) различия в восприятии и решении подобных конфликтов в компаниях, работающих у нас и за рубежом? Стоит ли здесь делать скидку на особенности менталитета наших сотрудников?
7. Мог ли Томас заранее предугадать и предотвратить конфликт? Можно ли это сделать в принципе? Где граница неправильного поведения (драка, ругань, неприязнь)?

Задание 2.

Развитие информационных технологий привело к «виртуализации» отношений людей. В глобальных сетях возникают временные и относительно постоянные группы «по интересам».

Вопросы:

1. Чем такие образования отличаются от реальных групп?
2. Как в них происходят процессы формирования отношений, групповых норм, сплочения?
3. Как отражается в этих процессах анонимность их участников?

Тесты

Тест 1:

1.	<p>Наиболее эффективными на предприятии являются виды коммуникаций (выберите один правильный ответ):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вертикальные «снизу – вниз» 2. горизонтальные 3. вертикальные «снизу – вверх» 4. диагональные 5. прямые
2.	<p>“Шум” в процессе коммуникаций это (выберите несколько правильных ответов):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Слишком громкая эмоциональная речь собеседников. 2. Внешние отвлекающие звуковые помехи. 3. Сознательное искажение сообщений. 4. Случайное искажение сообщений. 5. Избыточное количество информации.
3.	<p>Каналом связи в современных коммуникациях на предприятии являются (выберите несколько правильных ответов):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. электронная почта в Интернете 2. беседа деловых партнеров 3. доска объявлений в Интернете 4. статистические данные 5. презентации
4.	<p>Элементы коммуникационного процесса включают (выберите несколько правильных ответов):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. руководителя предприятия 2. отправителя информации 3. работников, специалистов 4. получателя информации 5. канал связи 6. технические средства 7. информацию
5.	<p>Наиболее эффективными на предприятии являются виды коммуникаций (выберите один правильный ответ):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вертикальные «снизу – вниз»; 2. горизонтальные; 3. вертикальные «снизу – вверх»; 4. диагональные; 5. прямые.
6.	<p>Формами вербальных коммуникаций являются (выберите несколько правильных ответов):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. совещания; 2. выражение лица делового партнера; 3. собрание; 4. приказ; 5. рукопожатие.
7.	<p>Какова роль информации в менеджменте (выберите несколько правильных ответов):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. она является предметом управленческого труда 2. это основа принятия управленческих решений 3. она снижает степень неопределенности во внешней среде 4. является методом управления 5. смысл коммуникации в управлении

	6. условие повышения зарплаты
8.	Общение в менеджменте осуществляется в следующих основных видах. Что из перечисленного является важнейшим? (выберите несколько правильных ответов): 1. деловая беседа 2. совещание 3. собрание 4. деловые переговоры
9.	Объяснения исполнителя руководству по поводу допущенных ошибок являются (выберите один правильный ответ): 1. актом прямой связи; 2. актом обратной связи; 3. достаточным свидетельством всеобъемлющего контроля; 4. актом, не относящимся к функции контроля.
10.	Невербальное общение это (выберите один правильный ответ): 1. общение с помощью слов; 2. общение с помощью мимики и жестов; 3. общение с учетом обратной связи.
11.	Запрещенными приемами во время беседы являются (выберите несколько правильных ответов): 1. обоснованность своих суждений; 2. негативная оценка высказываний собеседника; 3. вторжение в личную зону собеседника; 4. «Вы-подход»

Тест 2:

Ответьте на вопросы (выберите один правильный ответ):

1. Руководители затрачивают на коммуникации и межличностные контакты:
 - a. 10-15% своего времени
 - b. 20-35% своего времени
 - c. 30-40% своего времени
 - d. 50-60% своего времени
 - e. 70-90% своего времени
2. Какие существуют особенности коммуникаций между людьми?
 - a. возможность взаимного влияния партнеров друг на друга посредством системы знаков
 - b. коммуникативное влияние лишь при наличии единой системы кодификации и декодификации
 - c. возможность возникновения коммуникативных барьеров
 - d. все вышеперечисленное
 - e. невозможность возникновения коммуникативных объектов
3. Внешняя коммуникация представляет собой систему связей:
 - a. с конкурентами
 - b. с клиентами
 - c. с кредиторами
 - d. с общественностью
 - e. все перечисленное
4. К неформальным элементам общественного мнения относят:
 - a. слухи, сплетни
 - b. толки
 - c. пересуды
 - d. байки, молву
 - e. все перечисленное

5. Устная форма общения в организации может быть выражена:
 - a. через собрания
 - b. через инструктаж
 - c. через общение один на один
 - d. через устную презентацию в группе
 - e. все перечисленное
6. Какие виды каналов коммуникации выделяют?
 - a. прямые
 - b. непрямые
 - c. официальные
 - d. неофициальные
 - e. все перечисленное
7. Какие слагаемые убеждения выделяют?
 - a. коммуникатор
 - b. сообщение (информация)
 - c. канал передачи
 - d. аудитория
 - e. все перечисленное
8. Какие функции коммуникации обычно выделяют?
 - a. информативную, интегративную
 - b. дестабилизирующую
 - c. культурологическую, экспрессивную
 - d. контактную, регулятивную
 - e. все перечисленное
9. Как проявляется побудительная информация?
 - a. в форме приказа
 - b. в форме совета
 - c. в форме просьбы
 - d. все вышеперечисленное
 - e. в форме сообщения
10. Основными препятствиями на пути полноценных коммуникаций могут быть:
 - a. отсутствие четкой цели, неверный выбор канала, цензура
 - b. несоответствие между действием и сообщением, неверный выбор языковых средств
 - c. неправильное оформление, неумение выражать свои мысли
 - d. неподходящее время, недооценка адресата, нехватка полезной информации
 - e. все перечисленное

16 Организационно-управленческая деятельность

Задание 1. Изучение организационно-хозяйственной деятельности организации – базы практики, включая:

- историю создания и развития организации;
- специфику организационно-правовой формы организации;
- номенклатуру выпускаемой продукции (перечень выполняемых работ и оказываемых услуг) организации, объем и периодичность выпуска, качество, конкурентоспособность, технологические процессы, систему обслуживания;
- экономические показатели деятельности организации.

Задание 2. Изучение организационной структуры и системы управления организацией – базы практики, включая:

- составление схемы и определение характеристик организационной структуры управления организацией.

Задание 3. Изучение реализации управленческой деятельности в подразделении

организации, включая:

- функциональные задачи подразделения, в котором студент проходит практику;
- осуществление взаимодействия с другими подразделениями организации;
- описание назначения и основных функций каждого элемента организационной структуры подразделения;
- изучение должностных обязанностей работников подразделения и характер организации их труда (организация рабочих мест, условия труда, нормирование и оплата труда, мотивация и стимулирование, контроль за исполнением заданий).

Задание 4. Анализ внешней среды организации, её основных характеристик. Основные характеристики деятельности конкурентов. Анализ потребителей.

Задание 5. Изучение маркетинговой стратегии организации, выделение её достоинств и недостатков.

Задание 6. Изучение кадрового потенциала организации. Профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень кадров (по категориям персонала) и анализ изменения за последние годы. Используемые на предприятии формы найма персонала. Процесс и методы подбора кадров руководителей и специалистов. Оценка кадрового потенциала предприятия.

Презентация результатов проделанной работы (10-15 слайдов)

Презентация должна содержать титульный лист, на втором слайде задание 1, втором 2 и т.д. Другие слайды посвящены демонстрации индивидуального анализа студента конкретных ситуаций.

Чтобы не было повторений, номера заданий, анализ по которым выносятся на презентацию, определяется преподавателем – руководителем практики от кафедры.

Заключительный слайд должен содержать выводы, которые получил студент в процессе выполнения заданий учебной практики.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

Промежуточная аттестация обучающегося по итогам практики проводится на основании защиты оформленного в установленном порядке отчета по практике: учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** ставится, если студент показал высокий уровень сформированности компетенций:

ОПК-1 - владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;

ОПК-2 - способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;

ОПК-3 - способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ОПК-6 - владением методами принятия решений в управлении операционной

(производственной) деятельностью организаций;

ОПК-7 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

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.

Оценка **«хорошо»** ставится, если студент показал хороший уровень сформированности компетенций ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК 7; ПК-2.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если студент показал достаточный уровень сформированности компетенций ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК 7; ПК-2.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если студент показал недостаточной уровень сформированности компетенций ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК 7; ПК-2.

Негосударственное учреждение-организация высшего и послевузовского
профессионального образования

«ТИРАСПОЛЬСКИЙ МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра менеджмента и предпринимательства

Отчет

о прохождении учебной практики

по направлению **5.38.03.02 «Менеджмент»**

студента (ки) **2 курса** группы **М-21**

Ф.И.О.

Место прохождения практики НУО ВППО «ТМУ»

МП

Отчет принят с оценкой _____

Дата: _____

Руководитель практики _____ ст. преподаватель Железняк А.А.
подпись

Тирасполь, 2022 г.

НУО ВППО

«ТИРАСПОЛЬСКИЙ МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра менеджмента и предпринимательства

Отзыв о прохождении учебной практики

Студент (ка) 2 курса гр. М-21 _____
Ф.И.О.

Проходил (а) учебную практику в НУО ВППО «ТМУ»

с «__» _____ 2022 г. по «__» _____ 2022 г.

В период практики выполнял (а) обязанности _____

Перечислить виды работ, в которых принимал участие практикант. Отметить степень проявления им умений и навыков, отношение к работе, дисциплину.

Заключение о выполнении программы практики и организаторских способностях практиканта

РЕЦЕНЗИЯ ОТЧЕТА ОБ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Оценка ____ (_____) Руководитель практики от университета

«__» _____ 2022 г. _____ ст.преподаватель Железняк А.А.

