

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДВ.14.2 ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННОЕ ОБУЧЕНИЕ

---

*наименование дисциплины*

**Автор:** к.п.н., доцент, Долгополова О.А.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»,

**Профиль:** Региональное управление

**Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр

**Форма обучения:** очная, заочная

**Цель освоения дисциплины:** сформировать компетенции:

- компетенция ДПК-4 «владение навыками организации профессиональной деятельности лиц на должностях государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в том числе в условиях кризисных явлений и процессов»

- компетенция УК-19 «способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды»

#### Содержание дисциплины

**Тема 1. Введение в дисциплину «Профессионально-ориентированное обучение».**

**Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.** Социокультурные условия и основные направления в развитии современного образовательного процесса. Социокультурные трансформации последней трети XX в. – начала XXI в.: техногенные и социогенные катастрофы, демократизация и гуманизация общества, признание человеческих ресурсов как высшей ценности, плюрализм, воз-ращение религиозного образования. Основные противоречия кризисного состояния образовательных систем. Проблемы образовательных систем. Социально-философский взгляд на инновационные процессы в педагогике и образовании: «поддерживающее» обучение и его социальная функция, «инновационное» обучение и его преобразующая роль в социокультурной среде. Методы обучения в вузе. Различные подходы к классификации методов обучения. Критерии выбора метода обучения. Классификация традиционных форм организации учебного процесса (теоретических и практических) и форм контроля.

Репродуктивное и продуктивное обучение. Взаимодействие преподавателя и студента в репродуктивном и продуктивном обучении. Стратегии личностно-развивающего и деятельностного обучения - методологическая основа проектирования инновационных образовательных технологий.

Два направления технологизации процесса обучения в середине 50-ых годов XX столетия: использование ТСО (технологии и обучении) и технологичный подход к обучению (технология обучения). Сущность понятия «педагогическая технология» - современные подходы к трактовке понятия. Соотношение понятий «педагогическая технология» и методика. Основные черты технологичного процесса обучения. Управление учебной деятельностью – главная функция преподавателя. Традиционные технологии образования. Классификация современных технологий профессионально-ориентированного обучения.

## **Тема 2. Перспективные образовательные технологии обучения. Технологии проблемного обучения. Организация проблемного обучения и типология познавательных проблем. Методы проблемного обучения. Источники проблемных ситуаций.**

Специфические педагогические задачи, решаемые различными педагогическими технологиями. Проблема эталонов усвоения учебного материала. Цель как эталон. Требования к формулировке педагогической цели. Технология уточненного описания педагогической цели на примере конкретных занятий. Проектирование содержания образования (учебный курс, учебная тема). Компоненты содержания образования и их функции. Проектирование содержания учебной темы: структура знаний (мировоззренческие, мотивационные, понятийно- описательные, теоретические и ориентировочные). Составление кластеров по учебной теме; структура умений: различные подходы к классификации умений; матрицы межтемных и межпредметных связей; информационно-развивающая модель лекции.

Лекция как форма взаимодействия преподавателя и студентов: виды лекций, задачи, характерные особенности с точки зрения учебной деятельности студентов, структура лекции, дидактическое общение. Нетрадиционные лекции на основе принципа проблемности. Критерии оценки эффективности вузовской лекции.

Самостоятельная работа студентов на практических занятиях. Уровни самостоятельной работы студентов: уровень-знакомство, уровень-воспроизведение, уровень-умений и навыков, уровень-творчество.

Инновационные технологии процесса обучения в высшей школе. Технологии активного обучения. Особенности технологий активного обучения: характер учебной деятельности студентов, изменение ролей преподавателя, студента и учебного материала. Классификации инновационных технологий. «Научные дебаты» как педагогическая технология: педагогические задачи, принципы организации и проведения. Тренинг «Научные дебаты». Возможные роли и задачи дебатеров.

## **Тема 3. Технология «Портфолио». Сущность Портфолио. Виды портфолио. Функции портфолио. Оценка портфолио.**

«Портфолио» как визитная карточка (совокупность сведений о человеке, конкретной организации, учреждении); досье (собрание документов, образцов работ, фотографий дающих представление о предлагаемых возможностях и услугах); портфель учебных и профессиональных достижений человека. «Портфолио» как технология, образующая целостную систему оценки качества образования в учебном заведении.

Портфолио как «папка специалиста» (в переводе с итал.), как «папка индивидуальных достижений ученика или учителя». «Портфолио» как это документ, представляющий результативный пакет достижений ряда лет, который рассматривается и принимается многими его создателями в разных ипостасях, а именно как форма, метод, средство и даже технология, что значительно влияет на его структуру, содержательную составляющую, формирование отдельных тематических модулей, касающихся конкретного профиля и конкретной профессионально-специфической направленности.

«Портфолио» как технология, ориентированная на результат.

Цель формирования портфолио; возрастная категория исполнителей участников, которой предстоит его создать; тип и вид учебного заведения, которое представляет свой продукт предметного и/или профессионального образования обществу.

Самооценка собственной учебной деятельности учащегося или профессиональной деятельности педагога в технологии «Портфолио».

#### **Тема 4. Активные методы обучения. Технологии коллективного и группового обучения.**

Понятие и классификация активных методов обучения. Отличительные особенности АМО: целенаправленная активизация мышления (когда обучаемый вынужден быть активным независимо от его желания); достаточно длительное время вовлечения обучаемых в учебный процесс, поскольку их активность должна быть не кратковременной или эпизодической, а в значительной степени устойчивой и длительной (т. е. в течение всего занятия); самостоятельная творческая выработка решений, повышенная степень мотивации и эмоциональности обучаемых; интерактивный характер (постоянное взаимодействие субъектов учебной деятельности (обучаемых и преподавателей) посредством прямых и обратных связей, свободный обмен мнениями о путях разрешения той или иной проблемы).

Формы и методы активного социально-психологического обучения. Психологические закономерности методов активного обучения (К. Фопель, Ю.Н. Емельянов, Л.А. Петровская и др.). Отличие традиционного и активного обучения.

Неимитационные АМО и имитационные АМО. Разделение имитационных методов на игровые и неигровые. Имитационные игровые занятия: деловая игра, разыгрывание ролей, игровое проектирование, игровые занятия на машинных моделях.

Обязательные признаки деловой игры. Учебная, проектировочная, исследовательская деловая игра. Итоговая деловая игра (ИДИ), «контурная» деловая игра, организационно-деятельностные игры (ОДИ), инновационные игры, поисково-апробационные игры, разыгрывание ролей (имитационный игровой метод обучения), игровое проектирование, игровые занятия на машинных моделях (реализация игровых методов обучения с использованием компьютерных моделей различной степени сложности), искусственная образовательная среда. Имитационные неигровые занятия (ситуационные методы - case study, имитационные упражнения, групповой и индивидуальный тренинг и т. д.)

Ситуации-проблемы, ситуации-оценки, ситуации-иллюстрации, ситуации-упражнения.

Проблемная лекция, проблемный семинар и тематическая дискуссия.

Групповая дискуссия

Разбор казусов из практики деятельности предприятий, групповая консультация

Мозговая атака или мозговой штурм. Мозговая эстафета. Педагогические игровые упражнения.

#### **Тема 5. Кейс-технология (case-study). Общая характеристика метода case-study (признаки метода, технологические особенности, функции, преимущества, типы и жанры кейсов, способы их представления). Источники кейсов. Структура кейса и принципы его построения. Требования к формату и структуре кейса. Оценивание студентов в технологии case-study**

Кейс как описание реальной ситуации, как «кусочек» реальной жизни (в английской терминологии true life). Кейс как событие, реально произошедшее в той или иной сфере деятельности и описанное авторами для того, чтобы спровоцировать дискуссию в учебной аудитории, подтолкнуть студентов к обсуждению и анализу ситуации, принятию решения. Сочетание профессиональной деятельности с игровой в Кейс-стади. Аспекты кейсов: умение структурировать время, делегировать полномочия, уверенность и умение отстаивать свое мнение, слушать и быть услышанным, развитие навыков презентации, а также творческий и креативный подход. Понятия «ситуация» и «анализ». Типологии кейсов, имеющих разные основания: кейс-

предприятия и кейс- ситуация. Комплексные кейсы и мини-кейсы. Классификация кейсов по источнику исходной информации – реальные кейсы и кейсы – симуляции. Методы, используемые в кейс-стадии: Моделирование, Системный анализ, Мысленный эксперимент, Методы описания, Проблемный метод, Метод классификации, Игровые методы, Мозговой штурм, Дискуссия. Структура кейсов.

Место кейса в системе образовательных целей.

Этапы организации занятия по решению кейса (первый этап — этап погружения в совместную деятельность, второй этап — организация совместной деятельности, третий этап — анализ и рефлексия совместной деятельности). Задачи, решаемые в процессе реализации метода case-study. Учебные результаты и образовательные результаты использования метода кейс-стадии.

**Тема 6. Технология развития критического мышления. Сущность технологии развития критического мышления. Фазы технологии развития критического мышления (вызов, осмысление, рефлексия). Приемы развития критического мышления (кластеры, инсерт, зигзаг). Технология мозгового штурма. Технология шести шляп.**

Конструктивная основа «технологии критического мышления» - базовая модель трех стадий организации учебного процесса: «Вызов – осмысление – размышление». Признаки критического мышления.

Приемы развития критического мышления. Прием «Кластеры». Прием «верные или неверные утверждения». Прием «маркировка текста по мере его чтения «Инсерт» (I – interactive, N – noting самоактивизирующая «V» - уже знал, S – system системная разметка «+» - новое, E – effective для эффективного «-» - думал иначе, R – reading and чтения и размышления «?» - не понял, есть вопросы, T - thinking).

Визуальные формы организации материала. Таблица «Голстых» и «Тонких» вопросов. Прием «Концептуальная таблица».

Технология мозгового штурма. Проведение, условия. Достоинства и недостатки. Технология шести шляп. Проведение, условия. Достоинства и недостатки.

**Тема 7. Игровые технологии. Виды игр. Сценарий деловой игры. Характеристики деловой игры**

Игровые технологии. Игра как вид деятельности человека. Технология и классификация игр. Структура игры как деятельности (целеполагание, планирование, реализация цели, анализ результатов). Структура игры как процесса (роли, игровые действия, игровое употребление предметов, отношения между игроками, сюжет). Игра как метод обучения. Предметные развивающие игры. Деловые игры: имитационные, операционные, ролевые, деловой театр, психодрама.

**Тема 8. Проведение деловой игры по заданному сценарию. «Я - Руководитель».**

**Характеристика проблемной ситуации**

Начальник планово-экономического отдела агропромышленного предприятия Кузьмин Н. В. уходит на пенсию. Руководитель предприятия Григорьев А.А. и его заместитель Москвин И.И., курирующий этот отдел, были не совсем довольны работой Кузьмина Н.В. По их мнению, тот был чрезвычайно мягким начальником.

После акционирования предприятия роль отдела существенно возросла. В связи с этим возникла необходимость разработки обоснованной программы его дальнейшей деятельности, по сути дела, придания ему другого статуса. Вы назначаетесь начальником этого отдела.

**Характеристика отдела**

Отдел занимает комнату площадью 120 м<sup>2</sup>, имеет четыре телефонных аппарата, из них два - городской сети и два внутренних. У бывшего начальника отдела своего кабинета не было, он находился вместе с подчиненными. В отделе в основном работают женщины: 23 из 25 человек. Состав отдела по возрасту и образованию следующий: десять человек в возрасте 32-42 лет имеют высшее или среднеспециальное образование; пять человек со средне специальным образованием -

пенсионного или предпенсионного возраста; пять молодых специалистов, недавно окончивших экономический институт, из них один мужчина; четыре технических исполнителя со средним образованием в возрасте от 18 до 24 лет (двое из деятельности регламентируются должностными инструкциями. Однако в отделе должностные инструкции были составлены давно, и их конкретного содержания них учатся на первом курсе института); один - полковник запаса, работает в отделе недавно и не имеет образования по профилю работы отдела.

Заместителем начальника отдела работает опытный сотрудник Ильина А.Н., имеющая высшее образование и пользующаяся достаточным авторитетом в коллективе. В работе она придерживается традиционных подходов, поэтому начальником отдела ее решили не назначать.

Работники отдела не отличаются высокой трудовой дисциплиной; иногда много разговаривают и не всегда на служебные темы, часто ходят по территории организации, хотя это и не всегда связано с производственной необходимостью. Нередко городские телефонные аппараты подолгу оказываются занятыми из-за посторонних разговоров, и в отдел бывает трудно дозвониться.

Пока решался вопрос (в течение двух месяцев) о назначении нового начальника отдела, им руководила Ильина А.Н. Незадолго до описываемых событий в отдел пришел молодой специалист Иванцов П.П., который с самого начала пытался выяснить, чем он должен заниматься и как его никто не знал (и даже неизвестно было, где они находятся). В повседневной деятельности сотрудники занимались своими делами, как они привыкли понимать.

В целом работа отдела двигалась без каких-либо серьезных упущений, но и больших успехов не было. Исходя из характеристики производственной ситуации в процессе деловой игры, необходимо выполнить три задания.

#### **Задание 1.**

Вы утверждены в должности начальника отдела. Коллектив с вами не знаком.

Подготовьте тезисы своего выступления перед работниками отдела, придерживаясь следующего плана:

1. Что вы можете рассказать о себе как о человеке и специалисте (ваше прошлое, настоящее, планы на будущее)?

2. Какие мотивы побудили вас прийти именно в этот отдел и занять должность начальника?

3. Ваше отношение к своим обязанностям, правам, полномочиям. Какие задачи вы хотели бы решать?

4. Что вы ожидаете от коллектива, в чем хотите найти поддержку и понимание?

5. Как вы представляете себе будущее отдела, трудового коллектива, его деятельность, общественную жизнь и перспективы роста?

Если учесть, что члены коллектива будут по-разному прогнозировать ваши действия, ожидая подтверждений своим предположениям, ваше выступление должно быть кратким, четким, аргументированным, убедительным, эмоционально ярким.

Время на подготовку — не более 30 мин., на выступление перед коллективом отдела — 10 мин.

#### **Задание 2.**

Вы утверждены начальником отдела предприятия. С коллективом отдела вы не знакомы, но предварительно информированы о ситуации, сложившейся на данный момент. Завтра вы непосредственно приступите к выполнению своих служебных обязанностей и должны к этому подготовиться.

Подумайте, какие задачи вам надо решить, с кем встретиться, какую информацию собрать, с какими предложениями обратиться к коллективу. Вы не должны быть застигнуты врасплох в свой первый день. Если вы не можете сразу заявить о себе как о хозяине положения, способном организаторе, окажетесь в плену у «текучки» и обстоятельств, вам трудно будет в дальнейшем рассчитывать на успех.

Подумайте, что и в какой последовательности вы будете делать в первый день работы.

Помните, что подчиненные ожидают от вас многого: советов, указаний, сочувствия, новой информации, сохранения или изменения привычного уклада работы, введенных порядков, критических замечаний, одобрения, похвалы и т.п.

Вас сознательно или бессознательно будут сравнивать с прежним начальником. Все ваши действия, высказывания, предложения, замечания будут оцениваться. С первого же дня

подчиненные будут прогнозировать ваше поведение в будущем и сопоставлять с ним свои надежды.

Разработайте план первого рабочего дня.

Время на подготовку — не более 30 мин., на изложение и аргументацию плана перед слушателями — 10 мин.

### **Задание 3.**

Вы назначены начальником планово-экономического отдела. С завтрашнего дня приступаете к исполнению своих служебных обязанностей. Вы не имеете опыта работы в подобном трудовом коллективе. Вам предстоит столкнуться с множеством нерешенных вопросов, непредсказуемыми поступками ваших новых подчиненных. Ваша деятельность начинается в условиях неопределенности и отягчается сложным состоянием дел в отделе. Но это не избавляет вас от обязанности оперативно и правильно реагировать, справедливо оценивать и принимать обоснованные решения в каждом конкретном случае. От произведенного вами впечатления, от правильного поведения в первые дни зависят ваш авторитет в коллективе и эффективность его работы.

На основании имеющейся информации, личного опыта, установок и представлений постарайтесь прогнозировать свое поведение, если в первый день работы вы столкнетесь со следующими ситуациями:

1. Один из работников обратился с просьбой предоставить завтра отгул, так как ему надо навестить больного родственника в больнице за городом.
2. Вы получаете коллективную жалобу на одного из работников отдела.
3. Вам позвонят и, не представившись, потребуют назначить на сегодняшний вечер трех человек дежурства по охране общественного порядка на улицах, прилегающих к территории предприятия.
4. К вам подойдет пожилой работник и сразу же начнет ругать прежнего начальника.
5. К вам подойдет начальник отдела труда и заработной платы и начнет резко высказываться по поводу систематического отсутствия данных, что срывает выполнение программ.
6. Вам доложат о поломке дорогостоящей оргтехники в отделе.
7. После сбора в назначенное время персонала отдела вас неожиданно, без предварительной договоренности, пригласят на совещание к заместителю директора.
8. Вам предложат вечером после работы собраться узким кругом у одного из членов коллектив отметить вступление в должность.

Постарайтесь дать краткое описание программы ваших действий в каждом конкретном случае. При обосновании любого из восьми случаев необходимо ответить на вопросы:

- Какие мысли возникли в первый момент?
- Как бы вы хотели поступить?
- Как поступаете в действительности?

Время на подготовку — не более 30 мин., на сообщение о принятых решениях — 10 мин.

### **Оценка деятельности команд и определение победителя**

1. Оценка производится по пятибалльной системе.
2. Критериями оценки команд (претендентов) являются:
  - глубина и логичность сообщения докладчика, содержательность предложений;
  - обоснованность и конкретность ответов на вопросы экспертов и других слушателей;
  - активность группы поддержки (команды претендента);
  - корректность претендента и его группы в процессе проводимой беседы;
  - соблюдение регламента докладов и ответов на вопросы.
3. Результаты оценки заносятся в таблицу.

<b>Оценка команд по критериям</b>					
Ф.И.О. эксперта	<b>Оценка по критериям в баллах</b>				

1. Морозов М.						0
2. Иванов И.						
3. ....						
4. ....						
5. ....						
Итого						08

4. По результатам подводятся итоги. Победителем (претендентом №1) объявляется лидер (команда), набравший наибольшее количество баллов.
5. Оценка руководителем общего хода разбора ситуации, наиболее активных участников, отдельных положительных и не удавшихся моментов разбора ситуаций.

### **Тема 9. Проведение деловой игры «Я – докладчик».**

#### **Задание - Составьте сценарий и проведите в группе деловую игру «Я - докладчик».**

Цель деловой игры - инвентаризация компонентов эффективной самопрезентации в процессе публичного выступления (знаний, умений), повышение компетентности в этой сфере и определение путей ее развития, выработка навыков эффективной самопрезентации в процессе управленческого общения.

### **Тема 10. Проведение деловой игры «Взаимодействие»**

#### **Задание - Составьте сценарий и проведите в группе деловую игру «Взаимодействие».**

Цель деловой игры - инвентаризация компонентов коммуникативной компетентности (знаний, умений), повышение компетентности в общении и определение путей ее развития, выработка навыков эффективного взаимодействия в процессе управленческого общения.

### **Тема 11. Тренинговые технологии. Виды тренингов.**

Понятие тренинга. История появления тренинга как метода. Виды тренинга. Основные тренинговые методы. Социально-психологический тренинг (СПТ) как метод активного обучения и развития. Эффективность тренинга. Требования к построению программы тренинга. Основные методические процедуры, используемые в СПТ. Особенности личности участников тренинговой группы.

Классификация основных тренинговых методов. Дискуссионные методы. Понятие, виды, формы организации, признаки, преимущества и ограничения использования, стратегии ведения.

Методы психологического воздействия в тренинге. Классификация методов психологического воздействия (по уровню организации: структурированные и неструктурированные; по содержанию: тематические, биографические, интеракционные). Механизмы психологического воздействия: внушение, принуждение, убеждение, заражение.

Тренинг «под запрос», тренинг «под идею». Особенности обучения взрослых.

Тренинг как процесс. Цели, основные понятия психологического тренинга. Специфические черты, функции тренинга. Социально- психологический тренинг (СПТ) как метод активного обучения и развития. Основные методы СПТ. Задачи, которые могут быть реализованы в программах СПТ. Планирование задач обучения и развития.

Кризисы роста в развитии тренинговой группы. Проблема оценки эффективности тренинга. Смысл оценки эффективности тренинговых программ. Критерии эффективности. Модель Д. Киркпатрика. Модель Ю.М. Жукова. Процедура оценки эффективности обучения (М.И. Магура и М. Б. Курбатова). Оценка эффективности в зависимости от участвующих сторон.

Оценка отдаленных следствий проведения тренинга (Бакли Р., Кэйпл Дж.). Методы оценки эффективности тренинга. Соблюдение условий эффективности тренинга.

Тренинговый цикл. Разработка программы тренинга: правила и процедуры. Письменное оформление программы.

Матрица И. Вачкова. Структура классического тренингового модуля (Ж. Завьялова).

Логика успешного построения тренинга в любом подходе (Т.В. Зайцева)

Выбор метода тренинга. Переменные, от которых зависит выбор метода обучения:

*Классификация и основные виды тренинговых групп. Критерии классификации тренинговых групп. Поведенческий подход. Гештальтподход. Групп-аналитический подход. Трансактный анализ в группе. Психодраматический подход. Телесно-ориентированный подход. НЛП-группы.*

*Ведущий тренинговой группы. Основные роли ведущего тренинговой группы. Стили руководства группой. Четырехмерная функциональная модель ведения групп. Деятельность ведущего, направленная на группу в целом. Деятельность ведущего, направленная на отдельного члена группы. Имидж тренера. Ответственность тренера за влияние. Ошибки тренера. «Потолок» профессионализма. Предотвращение «выгорания».*

*В процессе занятия студенты на конкретных примерах и видеоматериалах обучаются навыкам построения программы тренинга в зависимости от выбранного подхода, учатся подбирать методы и приемы тренинга в зависимости от этапа и целей тренинга. Каждый обучающийся самостоятельно разрабатывает программу СПТ и проводит в учебной группе ряд упражнений. На занятиях проводится анализ аудио - (видео-) материалов, цель которого - закрепить полученные в ходе занятия ощущения, выступив «экспертом» по поведению другого человека.*

## **Тема 12. Проведение тренинга (Тренинг командообразования)**

Командообразование как технология формирования управленческого потенциала организации. Подходы к формированию команды. Командная цель. Принадлежность к команде. Индивидуальные изменения членов команды. Способы образования групп. Модели группообразования Принцип 4 К (по Манзу и Симзу): клика, комбинат, кружок, команда. Команда. Управленческая команда.

*В процессе занятия студенты знакомятся с современными методами формирования высокоэффективных групп, отрабатывают навыки управления деятельностью команды и работы с реальными участниками проектов.*

## **Тема 13. Проведение тренинга (Тренинг межкультурной коммуникации и межкультурного взаимодействия)**

Все культуры разные - все культуры равные. Этнические стереотипы. «Культурный ассимилятор» как техника повышения межэтнической толерантности. «Критический инцидент» как метод межкультурного тренинга. Параметрическая модель Г.Хофстеде. Модель Триандиса. Моделирование отношений, максимально приближенных к реальным условиям межкультурного взаимодействия. Проблемы и трудности в межкультурном взаимодействии на личностном и на групповом уровнях. Осознание культурной специфичности «картины мира» и ее отражения в фольклоре и поведении людей.

*В процессе занятия студенты в ситуации искусственного создания конкретных ситуаций межкультурного общения приобретают навыки прогнозирования возможных вариантов поведения, у них формируется позитивное отношение к установкам, ценностям, особенностям поведения представителей других культур, повышается компетентность в вопросах межкультурного взаимодействия, студенты осознают собственный этноцентризм, влияние этнических установок, стереотипов, предубеждений как препятствующих формированию этнокультурной компетентности. На занятиях происходит моделирование позитивного межгруппового поведения.*

*Студенты отрабатывают и закрепляют навыки, необходимые для успешного межкультурного взаимодействия, приобретают навыки разработки программ адаптации инокультурных мигрантов, формируется когнитивная и эмоциональная эмпатия.*

## **Тема 14. Проведение тренинга «Тренинг проведения деловых бесед и переговоров» Тренинг проведения деловых бесед и переговоров**

Понятие деловых переговоров Деловые переговоры это средство, взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Умение вести переговоры — один из ключевых навыков, определяющий успех в жизни и, особенно, в бизнесе. Переговоры — это ряд продуманных действий, которые должны привести к нужной цели.

Функции переговоров: 1. принятие решения посредством обсуждения возникших проблем; 2. информационная функция, которая осуществляется через обмен мнениями без принятия решений; 3. коммуникативная, деструктивная (имеющую цель сорвать переговоры), регулирующая, пропагандистская функции. Овладение умениями и техниками общения, убеждения и защиты от манипуляций, достижения целей при взаимодействии с другими людьми.

Обобщенная схема проведения переговоров: I этап - Подготовка переговоров II этап - Проведение переговоров III этап- Решение проблемы (завершение переговоров) IV этап - Анализ итогов деловых переговоров.

Подготовка деловых переговоров. Выбор модели переговоров, определение предмета переговоров и обсуждаемой проблемы. Выбор проектов, определение моментов неуступчивости, определение верхнего и нижнего уровней компромиссов по конфликтным вопросам.

Изучение ключевых вопросов: 1) цель переговоров; 2) партнер по переговорам; 3) предмет переговоров; 4) ситуация и условия переговоров; 5) присутствующие на переговорах; 6) организация переговоров.

Содержательная подготовка переговоров. Организационная подготовка переговоров. Определение функции каждого участника переговоров.

Виды совещаний (по числу участников, периодичности их проведения, количеству обсуждаемых проблем). Деловые и имитационные игры на совещаниях. Точное определение позиций участников переговоров и возможные варианты взаимоприемлемых решений.

Проведение переговоров. Основные методы: Вариационный метод Метод интеграции Метод уравнивания. Компромиссный метод. Вариационный Метод. Метод интеграции. Завершение переговоров. Протокольные мероприятия как неотъемлемая составляющая переговоров. Протокольные формальности.

Анализ итогов деловых переговоров: 1) анализ сразу по завершении переговоров. 2) анализ на. высшем уровне руководства организацией. 3) индивидуальный анализ деловых переговоров это выяснение ответственного отношения каждого участника к своим задачам и организации в целом. Условия эффективности переговоров. Предпосылки успешности деловых переговоров.

*На тренинге студенты узнают как добиться успеха в переговорах, как выяснять скрытые интересы партнеров, какие средства влияния лучше использовать, поймут, как противостоять давлению и остановить конфликт. Во время тренинга будут отработаны на практике способы эффективного торга, студенты узнают, каким образом можно заключить выгодную сделку. В процессе тренинга студенты учатся определять основные элементы подготовки к переговорам, формулировать основные правила вступления в контакт, формируется первичный навык – как правильно торговаться, они получают знания в области управления конфликтным клиентом.*

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

В ходе реализации дисциплины «Профессионально-ориентированное обучение» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: опрос (О), тестирование (Т), тренинг (ТР), программа тренинга (ПТР), проведение деловых игр (ДИ), анализ видеоматериалов (АВ), участие в тренинге (УТ) и др.

Данные формы в полном объеме отражают результат формирования компетенции УК-19 и и ДПК-4.

### **Тестовые вопросы по темам тематического плана**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при тестировании во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

Где B – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

B – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

O – общее количество вопросов в тесте.

Подготовить методический материал по проведению следующих методов и методик:

1. Методы и приемы повышения креативности в группе.
2. Разработать разогревающие игры и психотехники.
3. Подготовить программу тренинга «Самопрезентация»
4. Составить программу разминки к СПТ.
5. Составить таблицу видов тренингов.
6. Разработать программу тренинга командообразования
7. Подготовить таблицу по видам деловых игр (учебная, проектировочная, исследовательская деловая игра, итоговая деловая игра (ИДИ), «контурная» деловая игра, организационно-деятельностные игры (ОДИ), инновационные игры, поисково-апробационные игры, разыгрывание ролей).
8. Составить портфолио.
9. Разработать программу тренинга поведения в конфликтной ситуации.
10. Подготовить пакет диагностических методик: стратегии поведения в конфликтной ситуации
11. Разработать программу тренинга межкультурной коммуникации и межкультурного взаимодействия.
12. Составить деловую игру по выбранной теме.
13. Подготовить программу бизнес-тренинга (вебинар, тренинг продаж, тренинг телефонных продаж)
14. Разработать ролевую игру по выбранной теме.
15. Подготовить программу тренинга «Как управлять подчиненными».
16. Подготовить пакет диагностических методик на диагностику лидерских качеств.
17. Подготовить таблицу по видам лекций.
18. Разработать деловую игру по выбранной теме.
19. Диагностика социально-психологических характеристик малой группы и межгрупповых отношений.
20. Подготовить таблицу методов, используемых в кейс-стадии (моделирование, системный анализ, мысленный эксперимент, методы описания, проблемный метод, метод классификации, игровые методы, мозговой штурм, дискуссия).
21. Подготовить презентацию метода мозгового штурма (принципы организации мозгового штурма, этапы, результаты).
22. Подготовить программу тренинга «Коучинг. Работа управленца (топ-менеджера) с коучем»
23. Найти в интернете видео о работе коуча
24. Подготовить программу тренинга «Тайм-менеджмент»
25. Составить таблицу «Основные правила планирования времени: правило Парето, матрица Эйзенхауэра, ABC-анализ».

## Итоговый тест по дисциплине «Профессионально-ориентированное обучение»

**1. Какой метод не относится к числу основных в тренинге?**

- а) игра
- б) дискуссия
- в) домашнее задание
- г) медитация.

**2. Каким термином обозначается совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющего прояснить мнения, позиции и установки участников группы?**

- а) конфронтация
- б) дискуссия
- в) обратная связь
- г) фасилитация

**3. Какой признак не входит в перечень признаков конструктивной дискуссии:**

- а) равноправие участников в высказываниях;
- б) демократическая атмосфера обсуждения;
- в) удовлетворение каждого от совместной работы и общения
- г) участие тренера

**4. Какую из перечисленных тем Вы считаете менее уместной на управленческом тренинге в организации?**

- а) социально-экономическая ситуация в регионе
- б) профориентационный тренинг
- в) проблемы родительско-детских отношений в семье
- г) тренинг командообразования

**5. Каким термином обозначается интенсивное размышление, погружение в предмет или идею, которое достигается путем сосредоточенности на одном объекте и устранении всех факторов, рассеивающих внимание?**

- а) медитация
- б) суггестия
- в) активное фантазирование
- г) реминисценция

**6. В каком из перечисленных направлений терапии проявлениям невербальной активности уделяется сравнительно меньшее внимание?**

- а) телесная
- б) танцевальная
- в) сказкотерапия
- г) арт-терапия

**7. Укажите, что из перечисленного не является целью применения приема «Самопредставление тренера»**

- а) повышение степени открытости участников
- б) осуществление возможности для тренера «выпустить пар»
- в) углубление чувства взаимности
- г) предоставление информации без актуализации защитных механизмов

**8. Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией**

- а) экспрессивной
- б) ритуальной
- в) познавательной
- г) убеждающей

**9. Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...**

- а) эмпатическим

- б) направленным, критическим
- в) рефлексивным
- г) нерефлексивным

**10. Основным признаком, отличающим игровой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является ...**

- а) деликатность
- б) диалоговая форма коммуникаций
- в) готовность к активному эмоциональному взаимодействию
- г) искренность при сообщении целей коммуникации и обсуждении позиций

**11. Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют**

- а) коммуникативной
- б) экспрессивной
- в) интерактивной
- г) перцептивной

**12. Урок, семинар, лекция, тренинг - это формы ... коммуникации**

- а) суггестивной (внушающей)
- б) ритуальной
- в) познавательной
- г) экспрессивной

**13. Соккрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению - все это признаки ... уровня коммуникации**

- а) духовного
- б) гуманистического
- в) манипулятивного
- г) игрового

**14. Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству - все это признаки уровня коммуникации**

- а) императивного
- б) формального
- в) манипулятивного
- г) гуманистического

**15. Какое из требований к постановке задач тренинга является лишним:**

- а) реалистичность
- б) уместность
- в) оправданность
- г) позитивность

**16. В психологическом тренинге не решается одна из следующих задач:**

а) задача мотивирования и формирования позитивных отношений к новой деятельности

- б) задача формирования системы представлений клиента
- в) задача формирования умений
- г) задача идентификации с другими членами группы

**17. какой из указанных принципов не характерен для большинства тренинговых групп:**

- а) «здесь и теперь»
- б) конфиденциальность
- в) активность
- г) принцип «мы»

**18. К стадиям развития группы с управляемой динамикой в тренинге не относится:**

- а) эмоциональное сплочение и агрессия на ведущего

б) рефлексия групповой ситуации «здесь и теперь», заключение нового психологического контракта

в) личностные проекции, самопознание, углубление обратных связей, переход к свободному самораскрытию и обсуждению проблем

г) заключение психологического контракта, вхождение в ситуацию «здесь и теперь»

**19. К основным играм, ориентированным на получение обратной связи, относится:**

а) «мой портрет глазами группы»

б) «рекламный ролик»

в) «самосуд»

г) «стул откровений»

**20. В идеальной модели развития группы в тренинге стадия конфронтации и конфликта располагается на этапе:**

а) первом

б) втором

в) третьем

г) четвертом

**21. К видам обратной связи не относится:**

а) оценочная обратная связь

б) экспрессивная обратная связь

в) конструктивная обратная связь

г) рефлексивная обратная связь

**22. К видам установления контакта в тренинговой группе не относится:**

а) зрительный контакт

б) тактильный контакт

в) слушание как средство установления контакта

г) техника структурированных интервенций

**23. К принципам комплектования тренинговой группы не относится:**

а) «принцип добровольности»;

б) «принцип соответствия»;

в) «принцип осведомленности»;

г) «принцип конфиденциальности»

**24. Эффективность тренинга потенциально будет ниже, если группа имеет:**

а) гетерогенный состав по половому признаку;

б) гетерогенный состав по возрастному признаку;

в) гомогенный состав по субкультурному признаку;

г) гомогенный состав по профессиональному признаку.

**25. К функциям ведущего в тренинговой группе не относится:**

а) интерпретирующая;

б) нормирующая;

в) побуждающая;

г) поддерживающая.

**26. Когда ведущий использует оборот «Обратите внимание, что может означать ...», это относится к такому виду его активности, как:**

а) интерпретация;

б) подчеркивание;

в) обобщение.

г) информирование.

**27. Объективная оценка эффективности воздействия в тренинге основывается:**

а) на оценке удовлетворенности участников;

б) на впечатлении ведущего о результативности тренинга;

в) на наблюдаемых изменениях участников;

г) на соответствии характеристик участников внешним критериям.

**28. К навыкам проявления эмоций в общении в тренинге не относится:**

- а) саморегуляция эмоциональных состояний в процессе общения (особенно в трудных ситуациях);
- б) управление невербальными выразительными движениями (мимикой, жестикуляцией, походкой и т.д.);
- в) проявление искренности в суждениях и выражении чувств;
- г) проявление неассертивности.

**29. В групповом социально-психологическом тренинге в управлении могут применяться три основные группы методов. Какой лишний?**

- а) дискуссионные методы;
- б) игровые методы;
- в) метод беседы
- г) методы, основанные на невербальной активности участников.

**30. При комплектовании тренинговой группы для проведения тренинга в организации желательно учитывать ряд параметров. Какой лишний?**

- а) численный состав группы,
- б) возраст
- в) профессия
- г) знакомство участников

**31. К этическим аспектам проведения тренинга не относится:**

- а) ведущий должен иметь подготовку, соответствующую требованиям профессиональной квалификации
- б) ведущий должен соблюдать принцип конфиденциальности
- в) ведущий не должен навязывать группе собственные жизненные установки и модели поведения
- г) ведущий не должен избегать психологического «привязывания» участников к группе и группы к себе.

**32. Примерная схема написания программы тренинга не включает в себя:**

- а) виды контрольных вопросов
- б) задачи тренинга
- в) организационные вопросы проведения тренинга
- г) название темы тренинга

**33. Какие виды вопросов не могут быть использованы в тренинге?**

- а) открытые
- б) закрытые
- в) зеркальные
- г) рефлексивные

**34. Вопрос «Вы имеете возможность меня выслушать?» - это :**

- а) зеркальный вопрос
- б) альтернативный вопрос
- в) открытый вопрос
- г) закрытый вопрос

**35. К правилам информирования и аргументации не относится:**

- а) информация должна быть ясной и содержательной
- б) информация должна быть профессионально понятной.
- в) на первое место предпочтительнее ставить негативное сообщение
- г) на первое место предпочтительнее ставить позитивное сообщение.

**36. В стадии информирования собеседника и аргументации не учитывается составляющая:**

- а) задача произвести благоприятное впечатление
- б) учет интересов собеседника;
- в) активизация собеседника;
- г) психологическая диагностика собеседника, его отношение к беседе

**37. В рамках динамического подхода КА.Левина рассматривается три этапа изменений (управления изменениями). Какой лишний?**

- а) «размораживание»
- б) процесс саморегуляции
- в) «замораживание»
- г) «движение»

**38. К правилам получения обратной связи не относится:**

- а) выслушать до конца, не перебивать, не вставлять по ходу контраргументы. Важно понимать, что, не слыша человека, не улавливаешь важные нюансы;
- б) пересказать своими словами, как вы поняли данную обратная связь. При пересказе важно своими словами передать мысли и чувства собеседника;
- в) принять к сведению, но помнить, что это точка зрения конкретного человека, у других может быть другая точка зрения;
- г) принуждать человека к обратной связи, не благодарить за нее;

**39. По И. Ялому, психотерапевт может выступать в определенных ролях. Какая правильная?**

- а) технического эксперта
- б) аналитика
- в) посредника
- г) комментатора

**40. К действующим механизмам тренинга не относится:**

- а) получение обратной связи;
- б) сработанность членов группы
- в) групповой конформизм;
- г) совместная деятельность и общение.

Ключ:

- 1) в; 2) г; 3) г; 4) в; 5) а; в) в; 7) б; 8) г; 9) г; 10) в;  
11) а; 12) в; 13) в; 14) б; 15) г; 16) г; 17) г; 18) а; 19) а; 20) б;  
21) г; 22) г; 23) г; 24) б; 25) а) 26) б; 27) г; 28) г; 29) в; 30) г;  
31) г; 32) а; 33) г; 34) г; 35) в; 36) а; 37) б; 38) г; 39) а; 40) б.

### Вопросы к экзамену

1. Классификация методов активного обучения.
2. Групповая дискуссия: основные цели и содержание этапов.
3. Ролевая структура дискуссионной группы.
4. Мозговой штурм как метод группового решения проблем.
5. Классификация игр, их характеристика.
6. Подготовка и проведение игровой процедуры.
7. Организационные факторы эффективности социально-психологического тренинга.
8. Социально-психологический тренинг навыков делового общения.
9. Особенности групповой динамики в тренингах.
10. Методы, фокусирующие на индивидуальных и общегрупповых целях.
11. Особенности работы ведущего на начальных стадиях работы группы.
12. Характер внутригрупповых процессов начальной стадии.
13. Что такое портфолио (цели, структура и т.д.).
14. Специфика «трудных» участников в группе.
15. Внешние признаки группового сопротивления и методы работы с ним.
16. Разрушение ролевых стереотипов участников. Осознание собственных мотивов.
17. Открытое выражение чувств. Принятие себя. Принятие других.
18. Самораскрытие. Риски откровенности. Риски «неправильного» самораскрытия.
19. Психотехники, направленные на групповую сплоченность.
20. Завершающая стадия работы группы.

21. Критерии эффективности групповой работы.
22. Диагностика осуществления управленческой деятельности в рамках профессионально-ориентированного обучения.
23. Основные методы и формы активного обучения.
24. Основные шаги управления и возможности их развития в СПТ.
25. Психоаналитическое направление тренинговой работы.
26. Бихевиоральное направление и гештальт направление тренинговой работы.
27. Гуманистическое направление тренинговой работы.
28. Психодраматическое и когнитивное направления тренинговой работы.
29. Профессиональная компетентность и личностные качества тренера.
30. Специфика проведения тренинга креативности для различных категорий участников. Цели и технологии проведения.

#### **Основная литература:**

1. Гулевич О.А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата. — 2-е изд., испр. и доп. — 452 с. — (Бакалавр. Академический курс). Юрайт, 2016 <http://www.biblio-online.ru/viewer/B3C76DA4-F27C-4B50-96AD-109692AA62FD>
2. Мельникова Н.А. .Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб. пособие. Научная книга.2012 Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6336>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Сухов А.Н. [и др.].Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов. ЮНИТИ-ДАНА.2012Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8573>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю