

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 20.09.2024 13:49:40
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6

Приложение 6
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) программы
Менеджмент на предприятиях
ресторанно-гостиничного бизнеса

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине **Социально-психологическая адаптация и коммуникация**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы
Менеджмент на предприятиях
ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Год начала подготовки 2021

Краснодар – 2021 г.

Составитель(и):
к.ф.н., доцент кафедры бухгалтерского
учета и анализа
(ученая степень, ученое звание, должность.)

Д.А. Сигида

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры бухгалтерского учета и анализа Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол № 6 от 28 января 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине *Социально-психологическая адаптация и коммуникация* **ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Осознает значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями.	<p>УК-9.1. З-1. Знает специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной и социальной среде.</p> <p>УК-9.1. У-1. Умеет аргументированно объяснять ценность многообразия и опровергать стереотипы в отношении лиц с ограниченными возможностями.</p>	<p>Тема 1. Проблема социализации, социальной адаптации личности.</p> <p>Тема 2. Механизмы, уровни социально-психологической адаптации.</p> <p>Тема 3. Коммуникация как процесс.</p> <p>Тема 4. Понятие, виды, правовые основы инвалидности.</p> <p>Тема 5. Адаптация инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных условиях.</p>
	УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями	<p>УК-9.2 З-1. Знает основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p> <p>УК-9.2. У-1. Умеет идентифицировать возможности более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в профессиональную деятельность.</p> <p>УК-9.2. У-2. Умеет создавать условия для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей.</p> <p>УК-9.2. У-3. Умеет выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Тема 1. Проблема социализации, социальной адаптации личности.</p> <p>Тема 2. Механизмы, уровни социально-психологической адаптации.</p> <p>Тема 3. Коммуникация как процесс.</p> <p>Тема 4. Понятие, виды, правовые основы инвалидности.</p> <p>Тема 5. Адаптация инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных условиях.</p>

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях:

Вопросы для проведения опроса по теме 1. Проблема социализации, социальной адаптации личности.

Индикаторы достижения: УК-9.1,УК-9.2

1. Понятие социализации и ее виды. Первичная и вторичная социализация.
2. Стадии или фазы процесса социализации. Ресоциализация и десоциализация.
3. Агенты и институты социализации. Агенты первичной и вторичной социализации.
4. Функции агентов первичной и вторичной социализации.
5. Основные институты социализации и их роль в становлении личности.

Вопросы для проведения опроса по теме 2. Механизмы, уровни социально-психологической адаптации.

Индикаторы достижения- УК-9.1,УК-9.2

- 1.Понятие социальной адаптации и ее характеристики.
- 2.Сущность социальной адаптации. Функции социальной адаптации.
- 3.Типология социальной адаптации. Психологические механизмы социальной адаптации.
- 4.Критерии успешности социальной адаптации.
- 5.Методологические основы исследования социальной адаптации. Методы и интерпретации результатов исследования социальной адаптации.
- 6.Социализация и ее связь с социальной адаптацией. Социализация и ее отличие от социальной адаптации.
- 7.Отличие социализации от адаптации, от воспитания, от обучения, от взросления.

Вопросы для проведения опроса по теме 4. Понятие, виды, правовые основы инвалидности.

Индикаторы достижения- УК-9.2, УК-9.1

- 1.Понятие и социальная сущность инвалидности. Научные концепции социализации и инвалидизации.
- 2.Модели инвалидности. Медицинская модель. Модель нормализации. Модель независимой жизни.
- 3.Идентификация, ресурсный потенциал и самоопределение инвалидов. Проблема толерантности
- 4.Социальные ограничения инвалидов. Положение инвалидов в Российской Федерации.
- 5.Социальная политика в отношении инвалидов. Социальное обеспечение и социальное обслуживание людей с ограниченными возможностями.

Вопросы для проведения групповой дискуссии по теме 3. Коммуникация как процесс.

Индикаторы достижения- УК-9.2,УК-9.1

1. Уровни коммуникации (по Шеннону)
2. Коды в коммуникации
3. Коммуникативные барьеры.
4. Элементы коммуникативного процесса.
5. Способы передачи информации

Вопросы для проведения групповой дискуссии по теме 5. Адаптация инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных условиях.

Индикаторы достижения- УК-9.2,УК-9.1

1. Основные причины инвалидности в России.
2. Сравнительный анализ социальной помощи инвалидам в России и Европе.
3. Механизмы социально-психологической адаптации личности: практический (поведенческий) механизм, эмоциональный механизм, когнитивный механизм

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Задания для текущего контроля:

Тест по теме 1. Проблема социализации, социальной адаптации личности.

Индикаторы достижения УК-9.1, УК-9.2

1. Как расшифровывается понятие «социальное»?
 - а) как относящееся к жизни людей в процессе их взаимоотношений
 - б) как деятельность людей вне производства
 - в) как отношения людей с природой
2. Как называют ожидаемое от человека поведение, обусловленное его статусом?
 - а) статус
 - б) роль
 - в) профессия
3. Каким словом определяется положение человека в обществе, осуществляющее доступ к образованию, богатству, власти и проч.?
 - а) статус
 - б) роль
 - в) должность
4. Как называется самая большая группа людей, проживающих на данной территории?
 - а) общество;
 - б) страна;
 - в) социальная общность.
5. К основным элементам социальной структуры общества на макросоциологическом уровне не относятся:
 - а) социальные нормы, социальные ценности;
 - б) социальные общности, социальные институты;
 - в) социальные организации, социальные группы

Критерии оценивания:

0,5 балла выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий,

0,3 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий,

0,2 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий,

0,1 балл выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий.

Кейс по теме 2. Механизмы, уровни социально-психологической адаптации.

Индикаторы достижения- УК-9.1,УК-9.2

1. Ситуация: Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну, хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией во фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?
2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы превратить конфликт?

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Кейс по теме 3. Коммуникация как процесс.

Индикаторы достижения- УК-9.1,УК-9.2

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет «не могу ли я чем-нибудь помочь?», американский – «это не моё дело».

1. Как, по вашему мнению, влияет ли национальность на утверждения?
2. Что скажете Вы?
3. Как выйти из ситуации без конфликта?

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Деловая игра по теме 4. Понятие, виды, правовые основы инвалидности

Индикаторы достижения- УК-9.1,УК-9.2

«Потерпевшие кораблекрушение»

Представьте себе, вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и не поврежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать Вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять сторублевых банкнот.

1. Секстант.
2. Зеркало для бритья.
3. Канистра с 25 литрами воды.
4. Противомоскитная сетка.
5. Одна коробка с армейским рационом.
6. Карты Тихого океана.
7. Надувная плавательная подушка.
8. Канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси.
9. Маленький транзисторный радиоприемник.
10. Репеллент, отпугивающий акул.
11. Два квадратных метра непрозрачной пленки.
12. Один литр рома крепостью 80%.
13. 450 метров нейлонового каната.
14. Две коробки шоколада.
15. Рыболовная снасть.

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Контрольная работа по теме 5. Адаптация инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных условиях.

Индикаторы достижения- УК-9.1,УК-9.2

Вариант 1.

1. составить таблицу «Этапы изменения отношения общества к лицам с ОВЗ 2000-2010».
2. составить глоссарий: инвалид, инвалидность, особые потребности, независимая жизнь, толерантность

Вариант 2.

1. «Этапы изменения отношения общества к лицам с ОВЗ 1990-2010 года».
2. составить глоссарий: лица с ОВЗ, некоммерческие социальные организации, квартиры сопровождаемого проживания, толерантность

Критерии оценки (в баллах):

0,5 балла выставляется студенту, при условии его правильных ответов на все задания

0,3 балла выставляется студенту при условии его правильных ответов, но недостаточно развернутых

0,2 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа одно задание,

Задания для творческого рейтинга:

Темы индивидуальных или групповых проектов

Тема 5. Адаптация инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных условиях.

Индикаторы достижения- УК-9.1,УК-9.2

1. «Доступная среда» - жизнедеятельность инвалидов в городе Краснодар
2. Социальная реклама как способ обратить внимание на проблемы городской среды
3. Волонтерское движение в Краснодарском крае.
4. Эмпирическое исследование профессиональной идентификация и кризисов процесса социально-психологической адаптации в профессиональной сфере.
Создание модели социально-психологического сопровождения адаптации студентов с ОВЗ.
5. Конструирование индивидуального адаптационного маршрута обучающихся с ОВЗ.
6. Социальные и психологические коммуникации личности в индивидуальной и совместной деятельности: анализ категорий и признаков совместной деятельности; выявления на практике проблем общения и коммуникаций в совместной деятельности студентов; характеристика вербальных и невербальных коммуникаций студентов.
7. Гармоничное развитие личности в общении и совместной деятельности: анализ психологического содержания конкуренции; эмпирическое исследование психологического содержания сотрудничества.

Критерии оценки (в баллах):

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если работа выполнена самостоятельно; оформлена правильно, аккуратно, творчески, применены дополнительные средства, повышающие качество выполненной работы (презентация, модель и т.п.); имеется письменный доклад, студент докладывает результаты работы самостоятельно, отвечает на все дополнительные вопросы правильно.

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если выставляется студенту, если работа выполнена самостоятельно; оформлена правильно, аккуратно, творчески, но не применены дополнительные средства, повышающие качество выполненной работы (презентация, модель и т.п.); имеется письменный доклад, студент докладывает результаты работы самостоятельно, но отвечает не на все дополнительные вопросы правильно.

Темы эссе

Индикаторы достижения: УК-9.1,УК-9.2

Тематика эссе по теме 2. Механизмы, уровни социально-психологической адаптации

1. Медицинская и социальная модели инвалидности. Сегрегация и интеграция.
2. Независимый образ жизни инвалидов. Основные концепции.
3. Содержание понятия «ограничение жизнедеятельности».
4. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями: жилая, городская, образовательная, производственная, досуговая (творчество, физкультура и спорт).
5. Проблемы инвалидности в современной России.

Темы докладов:

По теме 1. Проблема социализации, социальной адаптации личности

1. Социализация личности по Д.Миду
2. Структура личности по К.К. Ковалеву.
3. Девиантное поведение.
4. Ролевая и статусная концепция личности: общее и особенное
5. Пирамида потребностей А. Маслоу.

По теме 3. Коммуникация как процесс

1. Коммуникация как процесс.
2. Конфликты в организации и пути их разрешения.
3. Коммуникативные барьеры в организации.

По теме 4. Понятие, виды, правовые основы инвалидности

1. Основные теории и модели социальной работы с инвалидами.
2. Участие общественности в решении проблем инвалидов.
3. Понятие и организация доступной среды для людей с ограниченными возможностями и инвалидов.
4. Социальная адаптация инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья к условиям образовательной среды.
5. Практика управления социальной адаптацией работников с ограниченными возможностями в современных российских организациях.

Критерии оценки (в баллах):

3 балла – выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию реферата (доклада): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

2 балла – выставляется обучающемуся, если основные требования к реферату (докладу): выполнены, но присутствуют недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении презентации,

1 балл – выставляется обучающемуся, если имеются существенные отклонения от требований к реферату (докладу). В частности, тема раскрыта частично, допущены ошибки и отсутствуют выводы.

Комплект тестовых заданий по теме 1. Проблема социализации, социальной адаптации личности

Индикаторы достижения: УК-9.1,УК-9.2

1. Как расшифровывается понятие «социальное»?
 - а) как относящееся к жизни людей в процессе их взаимоотношений
 - б) как деятельность людей вне производства
 - в) как отношения людей с природой
2. Как называют ожидаемое от человека поведение, обусловленное его статусом?
 - а) статус
 - б) роль
 - в) профессия

3. Каким словом определяется положение человека в обществе, осуществляющее доступ к образованию, богатству, власти и проч.?
- а) статус
 - б) роль
 - в) должность
4. Как называется самая большая группа людей, проживающих на данной территории?
- а) общество;
 - б) страна;
 - в) социальная общность.
5. К основным элементам социальной структуры общества на макросоциологическом уровне не относятся:
- а) социальные нормы, социальные ценности;
 - б) социальные общности, социальные институты;
 - в) социальные организации, социальные группы
6. В социологии выделяют 2 уровня социализации личности:
- а) формальная и неформальная;
 - б) первичная и вторичная;
 - в) официальная и неофициальная
7. Теорию иерархии потребностей впервые разработал:
- а) Маслоу А.;
 - б) Конт О;
 - в) З.Фрейд
8. Агенты социального контроля это:
- а) лидеры малых групп;
 - б) физические лица и организации, которые реализуют действие социальных норм и применяют санкции;
 - в) лица, осуществляющие процесс социализации личности
9. Агентами первичной социализации являются:
- а) средства массовой информации;
 - б) родители, семья;
 - в) работа.
10. Не прошедшие социализацию лица называются:
- а) маргиналы;
 - б) биологические индивиды;
 - в) индивиды

Критерии оценки (в баллах):

0,5 балла выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий,

0,3 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий,

0,2 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий,

0,1 балл выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ
ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Понятие социализации и ее виды. Первичная и вторичная социализация	15
Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями: жилая, городская, образовательная, производственная, досуговая (творчество, физкультура и спорт).	15
Кейс-Задача	10

Задания, включаемые в зачетное задание

Типовой перечень вопросов к зачету:

1. Понятие социализации и ее виды. Первичная и вторичная социализация.
2. Стадии или фазы процесса социализации. Ресоциализация и десоциализация.
3. Агенты и институты социализации. Агенты первичной и вторичной социализации.
4. Функции агентов первичной и вторичной социализации.
5. Основные институты социализации и их роль в становлении личности.
6. Понятие социальной адаптации и ее характеристики.
7. Сущность социальной адаптации. Функции социальной адаптации.
8. Типология социальной адаптации. Психологические механизмы социальной адаптации. Критерии успешности социальной адаптации.
9. Методологические основы исследования социальной адаптации. Методы и интерпретации результатов исследования социальной адаптации.
10. Социализация и ее связь с социальной адаптацией. Социализация и ее отличие от социальной адаптации.
11. Отличие социализации от адаптации, от воспитания, от обучения, от взросления.
12. Понятие и социальная сущность инвалидности. Научные концепции социализации и инвалидизации.
13. Модели инвалидности. Медицинская модель. Модель нормализации. Модель независимой жизни.
14. Идентификация, ресурсный потенциал и самоопределение инвалидов. Проблема толерантности
15. Социальные ограничения инвалидов. Положение инвалидов в Российской Федерации.
16. Социальная политика в отношении инвалидов. Социальное обеспечение и социальное обслуживание людей с ограниченными возможностями.
17. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями: жилая, городская, образовательная, производственная, досуговая (творчество, физкультура и спорт).
18. Понятие коммуникации
19. Уровни коммуникации (по Шеннону)
20. Коды в коммуникации
21. Коммуникативные барьеры.
22. Элементы коммуникативного процесса.
23. Способы передачи информации.
24. Коммуникативный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием, использование информации.
25. Понятие массовой коммуникации.
26. Деадаптация.

27. Реадаптация.
28. Бытовая адаптация.
29. Досуговая адаптация.
30. Производственная адаптация.
31. Индивидуальная (внутриличностная) адаптация.
32. Механизмы социально-психологической адаптации личности: практический (поведенческий) механизм, эмоциональный механизм, когнитивный механизм.
33. Понятие личности, индивида, индивидуальности.
34. Типы личности.
35. Структура личности.
36. Теория потребностей по А.Маслоу.

Практические задания к зачету:

1. Кейс-задача:

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

2. Кейс-задача:

Допустим, у вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако, из-за различных объективных причин карьерный рост не возможен, а доход достаточно высок, есть так же комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

3. Кейс – задача:

К вам на собеседование по вакантную должность пришел человек. Зашел, громко поздоровался, шумно сел, в разговоре активно жестикулировал, сыпал идеями о предстоящей работе. Попытайтесь определить тип ведущего темперамента. На какую должность он может претендовать?

4. Кейс-задача:

Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким

образом скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?
2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы превратить конфликт?

5. Кейс-задача.

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет «не могли я чем-нибудь помочь?», американский – «это не моё дело».

Как, по вашему мнению, влияет ли национальность на утверждения?

Что скажете Вы?

6 Кейс-задача.

Ситуация: Пенсионерка – врач К. с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка К. была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она «противопоставила себя коллективу». Об этом свидетельствуют такие события. Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятие, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка К. сказала, что ей лекция не нужна, и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая К. по прежней работе) потребовала, чтобы К. покинула аудиторию. К. ответила, что она пришла, на оплачиваемые ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: "Как вам не стыдно!" Директор дома культуры обвинил К. в том, что она сорвала лекцию. На что К. ответила: «Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?»

1. Почему произошел конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допустить конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?

7. Кейс-задача.

Проблемная ситуация: На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло? На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирать его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берег "на случай". Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод.

»Пойдешь перетаскивать кондиционер». - как-то сказал он слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом. «Я, между прочим, тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», - закричал он. «Ах, ты.... - задохнулся от ярости Б. - Да я ... тебя ..».

Такие сцены стали на участке привычными. В дальнейшем позиции определились четко: на одном полюсе Б, с бригадиром. на другом – администрация, профсоюзная организация, большинство коллектива.

1. Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадире..
2. В чем состоит причина описанной ситуации?
3. Как нормализовать ситуацию?

8. Кейс-задача. Ситуация: Заводу было дано задание освоить новое изделие. Сложностей для этого руководство завода не видело. Быстро создали бригаду в 16 человек. Бригадиром был назначен опытный кадровый рабочий А., имеющий большой бригадирский опыт работы на других участках. Было установлено ненапряженное плановое задание, и рабочие приступили к изготовлению изделий. Однако вскоре выяснилось, что бригада не справляется с заданием. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, в том числе и аккордная оплата, не помогали. Производительность труда оставалась низкой. Кроме того, в бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, шли жалобы по разным поводам, были случаи отказа от работы. После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила феномены несовместимости в бригаде. Оказалось, что там кроме назначенного бригадира работают два активных рабочих «Б» и «В», вокруг которых группировалось по несколько человек. Как правило, мнения этих рабочих шли вразрез с мнением бригадира. В сущности, вся бригада была «поделена» между тремя лидерами. Администрация завода учла психологическую ситуацию в бригаде и приняла соответствующее решение, после чего план стал выполняться и перевыполняться.

1. Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе: а) бригадира А. перевели на другой участок; е) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., который взял к себе в бригаду В.
2. Почему вы выбрали именно такую альтернативу?
3. Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

9. Кейс-задача. Ситуация: В доменном цехе металлургического завода произошла авария. «Но авария не техническая, хотя и не обошлось без таковой, — как сказал директор, — это была авария в человеческих взаимоотношениях». Доменный цех считался на заводе благополучный. Но после назначения нового начальника началась неприятность за неприятностью. Начальником цеха выдвинули ветерана, проработавшего на заводе более четверти века. Он вырос в цехе, Все его знали как активного и способного работника. Когда его назначили начальником цеха, никто не удивился, но никто и предположить не мог, что он так резко изменит свое поведение. Начальник цеха так возомнил о себе, что перестал считаться с мнением специалистов. Даже с коллегами, которые пытались дать совет, входил в конфликт и месяцами не разговаривал. Перессорился со всеми, кто был с ним на равных, подчиненных заставил трепетать перед ним. Все затаились, появилось ощущение беды. И она пришла. «Был крупный перебой с рудой. Наконец, она поступила. Но оказалась не та, что надо. А он сам не глянул, с других не спросил. От предостережений, как всегда, отмахнулся. «Без вас знаю, что делаю!» Чугун из печи выпустить не смогли. «Козел» выбивали более двадцати суток... Авария стряслась летом, но до конца года из прорыва выйти так и не удалось, С последствиями помогали справляться специалисты из разных городов страны.

1. Почему эту аварию назвали аварией в человеческих отношениях?
2. Какой стиль руководства был присущ начальнику цеха?
3. Как, по Вашему мнению, можно было предотвратить аварию?
4. Как бы Вы наладили слаженную работу в цехе?

10 Кейс-задача. Ситуация: Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает "пинок", который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге работа не была выполнена достаточно качественно.

1. Какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.
2. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?

11. Кейс – задача. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к

сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

12. Кейс –задача. Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Дети́ми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

13. Кейс-задача. Проанализируйте привычные транзакции членов вашего коллектива, с кем вам легче общаться? С коллегами без ОВЗ и инвалидности? Или не чувствуете разницу?

14. Кейс-задача. Разработайте «Я – концепцию» творческого саморазвития с учетом своих индивидуальных склонностей и способностей.

15. Кейс-задача. Проанализируйте и выпишите в 2 столбца с учетом рейтинга значимости 10 личностных качеств, которые: а) будут способствовать профессионально-творческому саморазвитию; б) будут сдерживать профессионально-творческое саморазвитие.

16. Кейс-задача. Приведите примеры ситуаций, в которых нарушение определенных принципов воспитания вызвало негативные последствия в общении с людьми с ОВЗ и инвалидами. Как вы объясните такое поведение?

17. Кейс-задача. Проанализируйте и выпишите в два столбца с учетом рейтинга значимости 10 ваших личностных качеств, которые: а) будут способствовать вашему профессионально-творческому саморазвитию; б) будут сдерживать ваше профессионально-творческое саморазвитие.

18. Кейс – задача. Разработайте некоторые критерии самооценки, эффективности самообучения, самообразования.

19. Кейс – задача. В настоящее время проблема эмоциональной окрашенности обучения людей с ОВЗ и инвалидов получила широкое распространение. В чем значение эмоционально-ценностного компонента в содержании обучения в вузе? Какие приемы создания эмоционально-интеллектуального фона различных форм обучения целесообразны в вузе? Ответ письменно.

20. Кейс-задача. Вы менеджер по персоналу. На вакантную должность подали резюме 2 человека: человек с инвалидностью и без нарушений здоровья. Кто, по вашему мнению, должен получить должность? И почему?

21. Кейс-задача. В вашем отделе работает человек с инвалидностью, будете ли вы ему помогать, если с его стороны нет просьб о помощи? Ответ обоснуйте.

22. Кейс – задача. Ежемесячно компания принимает в каждое отделение около 10 новых сотрудников. Специфика риэлтерского бизнеса предполагает довольно высокую текучесть кадров. К тому же компания развивается и постоянно ощущает потребность в персонале. Какие нужно предпринять первые шаги для успешной социально-психологической адаптации?

23. Кейс – задача. Выход на новое место работы и период адаптации часто связывают со стрессом, потому что за короткое время сотрудник должен влиться в коллектив, понять, кто и за что отвечает, разобраться со структурой компании. Появляется страх сделать ошибку во время испытательного срока и не справиться с возложенными задачами. В совокупности эти факторы могут отрицательно повлиять на рабочий настрой и снизить эффективность. Что можно предпринять, чтобы не допустить этого?

24. Кейс – задача. Первым шагом является разъяснение новому сотруднику основного содержания его профессиональной деятельности на первых собеседованиях с менеджером по персоналу и линейным менеджером. Обязательным условием приема в компанию сотрудников без опыта работы в недвижимости является обучение в Кадровой школе. Эта мера необходима, так как успешная риэлтерская деятельность требует большого объема юридических и психологических знаний и определенных профессиональных навыков. В настоящее время риэлтеров не готовит ни одно учебное заведение. Кто, по вашему мнению, должен помогать в адаптации новых сотрудников и как?

25. Кейс – задача. Сетелембанк — лидер в автокредитовании. Специфика бизнеса заключается в том, что 3000 сотрудников — это кредитные эксперты торговых точек, которые

работают на территории партнёров, автодилеров. Как же построить процесс адаптации персонала, когда все вновь пришедшие сотрудники работают в разных частях страны «в полях»?

26. Кейс – задача. Вы начальник отдела, в вашем отделе произошел конфликт на бытовой почве. С одной стороны – человек с инвалидностью, с другой стороны – человек без инвалидности. Как разрешить конфликтную ситуацию?

27. Кейс – задача. Facebook с почти 13 000 сотрудников проводит шестинедельную адаптационную программу с элементами корпоративного обучения — Bootcamp. Программа помогает сотрудникам познакомиться со своей ролью и узнать культуру компании. Адаптационная программа состоит не из привычных лекций и презентаций, а из обучения реальным практикам и инструментам, так необходимым новым членам для успешной работы. Каждый новый день адаптационной программы новички начинают с реализации своих первых проектов. О чем это говорит? Что хочет сказать компания, которая 6 недель отводит на адаптацию сотрудников?

28. Кейс – задача. Должна ли программа для адаптации новых сотрудников делиться на части: выпускник вуза, сотрудник с опытом, лица с ОВЗ и инвалидностью?

29. Кейс – задача. Чат-бот Laba в первый рабочий день присылает новичку чек-лист и напоминания о том, что нужно сделать. Позже сотрудник получает гайд с советами по коммуникации в Slack и Asana, а также историю компании. Объясните эффективность чат-ботов.

30. Кейс – задача. В российском IT-холдинге TalentTech процесс адаптации упростили с помощью мобильного приложения. В нем новички выполняют задания, которые помогают разобраться в рабочих процессах и освоиться. Например, сотруднику нужно прочитать анализ своего job-оффера, встретиться с руководителем, посмотреть видео о компании. Задачи разбиты по уровням, каждый из них соответствует определенному этапу онбординга. Сможет ли мобильное приложение эффективно помочь с адаптацией на новом рабочем месте?

31. Кейс – задача. В компанию email-маркетинга MailChimp ежегодно приходят несколько сотен сотрудников. Адаптацией занимается отдельный специалист. Каждый новичок заранее заполняет опросник, где указывает свои любимые блюда, цвета и хобби. И к первому дню его рабочее место обставляют в соответствии с интересами. Например, могут накрыть стол бумагой с изображением пиццы или заказать сет суши. Считаете ли вы такой прием приемлемым в российских компаниях?

32. Кейс – задача. К примеру, американская сеть ресторанов Honeygrow внедрила в онбординг (программу адаптации) виртуальное обучение. С его помощью работники могут прокачаться в коммуникациях или освоить новое блюдо. Подойдет ли такой прием в российских реалиях?

33. Кейс – задача. Между новичком и менеджером важно быстро установить контакт. И контролировать этот процесс должна команда по адаптации. Что нужно сделать, чтобы сотрудник не стеснялся задавать вопросы, ответственно относился к пожеланиям и фидбеку руководителя.

34. Кейс – задача. В компании не существовало системы адаптации новых сотрудников и процедуры прохождения испытательного срока. Каждый руководитель занимался новыми сотрудниками так, как считал нужным и часто – как придется. Редко проводилась постановка задач на испытательный срок и оценка результатов.

В результате проекта была разработана и внедрена бизнес-процесс адаптации новым сотрудником и испытательного срока с контрольными точками и постоянным мониторингом успешности или отклонений в прохождении. Процесс был максимально автоматизирован с помощью 1С, системы электронного обучения и Google-сервисов. Участниками бизнес-процесса были руководители структурных подразделений, наставники, новые сотрудники и HR.

- ??? % новых сотрудников уже через 4 месяца показали результаты работы выше, чем старые

сотрудники и стали частью кадрового резерва компании;

- ???% новых сотрудников через 6 месяцев заняли вакантные ключевые должности в руководстве и проектом офисе, сэкономив расходы компании на подбор и фонд оплаты труда дорогостоящих экспертов и топ-менеджеров с рынка труда.?

35. Кейс – задача. Приведите пример наставничества в коллективе, где работают люди с ОВЗ и инвалидностью. Будет ли система наставничества одинакова для всех новых сотрудников?

36. Кейс – задача. Чтобы новым сотрудникам было проще сориентироваться на предприятии размером с небольшой город и разобраться в разнообразных правилах и инструкциях, каждому вновь пришедшему работнику полагается _____. Опишите, что или кто полагается работнику в помощь, какие функции осуществляет.

Критерии оценки (в баллах):

- 40 баллов выставляется обучающемуся, ответы которого на поставленные в задании вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, он не затрудняется с ответом при видоизменении задания, при решении практических заданий применяет верную методику и показывает глубокие знания изученного материала, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой;

- 30 баллов выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, допускающему не существенные неточности при освещении основного содержания ответа и в ответе на дополнительные вопросы, которые он легко исправляет по замечанию преподавателя, правильно применяющему теоретические положения при решении практических заданий, в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой;

- 20 баллов выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении практических заданий, частично раскрывает содержание дополнительных вопросов, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне;

- 10 балла выставляется обучающемуся, который значительную часть теоретического содержания курса не освоил, необходимые практические навыки не сформировал, не подтвердил освоение компетенций, предусмотренных программой.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Осознает значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с	Знает верно и в полном объеме: специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной и социальной среде. Знает основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями	Продвинутый

			ограниченными возможностями	<p>Умеет верно и в полном объеме:</p> <p>идентифицировать возможности более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в профессиональную деятельность.</p> <p>Умеет аргументированно объяснять ценность многообразия и опровергать стереотипы в отношении лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>создавать условия для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей.</p> <p>Умеет выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями.</p>	
70 – 84 баллов	«зачтено»	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<p>УК-9.1. Осознает значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p> <p>УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Знает с незначительными замечаниями:</p> <p>специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной и социальной среде.</p> <p>основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями:</p> <p>идентифицировать возможности более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в профессиональную деятельность.</p> <p>Умеет аргументированно объяснять ценность</p>	Повышенный

				<p>многообразия и опровергать стереотипы в отношении лиц с ограниченными возможностями. создавать условия для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей. Умеет выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями.</p>	
50 – 69 баллов	«зачтено»	<p>УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>УК-9.1. Осознает значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной и социальной среде. Основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями Умеет на базовом уровне, с ошибками: идентифицировать возможности более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в профессиональную деятельность. Умеет аргументированно объяснять ценность многообразия и опровергать стереотипы в отношении лиц с ограниченными возможностями. создавать условия для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом</p>	<p>Базовый</p>

				их особых потребностей. Умеет выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями.	
менее 50 баллов	«не зачтено»	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Осознает значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями	<p>Не знает на базовом уровне: специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной и социальной среде. Основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p> <p>Не умеет на базовом уровне: идентифицировать возможности более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в профессиональную деятельность. Не умеет аргументированно объяснять ценность многообразия и опровергать стереотипы в отношении лиц с ограниченными возможностями. создавать условия для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей. Не умеет выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями</p>	Компетенции не сформированы