

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал ННГУ - Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 13 от 30.11.2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Коммуникативная культура в имидже руководителя

Уровень высшего образования
Магистратура

Направление подготовки / специальность
44.04.01 - Педагогическое образование

Направленность образовательной программы
Менеджмент в образовании

Форма обучения
заочная

г. Арзамас

2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 Коммуникативная культура в имидже руководителя относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПКР-7: Способен осуществлять руководство образовательной деятельностью дошкольной образовательной организации, общеобразовательной организации, дополнительной образовательной, профессиональной образовательной организации	ПКР-7.1: Знает законодательство РФ в сфере образования, Федеральные государственные образовательные стандарты, примерные основные образовательные программы, современные образовательные теории, технологии и средства обучения и воспитания; Основы практической психологии; Принципы, методы и технологии разработки, анализа и реализации образовательных программ; Современные информационно-коммуникационные технологии; Основы делопроизводства; Современные подходы, методы, технологии и инструменты мониторинга и оценки деятельности образовательной организации; Принципы, методы и технологии профессионального взаимодействия, эффективной коммуникации. ПКР-7.2: Умеет применять правовые нормы в сфере образовательной деятельности;	ПКР-7.1: Знать законодательство РФ в сфере образования, Федеральные государственные образовательные стандарты, примерные основные образовательные программы, современные образовательные теории, технологии и средства обучения и воспитания. ПКР-7.2: Уметь осуществлять речевое взаимодействие, демонстрировать речевое поведение в зависимости от стиля педагогического общения; руководствоваться правилами и моделями речевого педагогического общения и речевого этикета; предупреждать случаи коммуникативных неудач и конфликтов как явлений, сопутствующих ему, а также в условиях радио и теле вещания. ПКР-7.3: Владеть практическими навыками речевого взаимодействия, убеждения, обеспечивающих качественное руководство образовательной	Кейс-задание Творческое задание	Зачёт: Контрольные вопросы

	<p>Обеспечивать при разработке образовательных программ учет интересов всех участников образовательных отношений;</p> <p>Координировать деятельность структурных подразделений, коллегиальных органов образовательной организации, всех участников образовательных отношений;</p> <p>Организовывать взаимодействие образовательной организации с органами управления образованием.</p> <p>ПКР-7.3: Владеет методами, технологиями и инструментами мониторинга и оценки результатов и эффектов деятельности образовательной организации, реализации образовательных программ с учетом запросов социума, здоровья и возможностей обучающихся, ресурсов образовательной организации, обеспечения адекватными технологиями и средствами обучения и воспитания; Навыками организации и мотивации коллектива исполнителей, принятия управленческих решений в условиях различных мнений участников образовательных отношений, предупреждать конфликты и отстаивать собственную позицию;</p> <p>Методами планирования развития профессиональных и лидерских навыков.</p>	<p>деятельностью.</p>		
--	--	-----------------------	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	10
- КСР	1
самостоятельная работа	51
Промежуточная аттестация	4 зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
з ф 0	з ф 0	з ф 0	з ф 0	з ф 0	
Тема 1. Особенности служебно-делового общения. Коммуникация в организациях.	7	2		2	5
Тема 2. Деловая беседа: цели, задачи, виды, структура.	7	2		2	5
Тема 3. Деловое совещание: виды, особенности проведения.	7		2	2	5
Тема 4. Особенности телефонной коммуникации руководителя.	7		2	2	5
Тема 5. Речевые коммуникации в деловых переговорах. Типичные коммуникативные ситуации.	7		2	2	5
Тема 6. Стратегия и тактика переговоров руководителя.	7		2	2	5
Тема 7. Контроль и оценка деловых контактов.	7	2		2	5
Тема 8. Использование технических средств в коммуникации руководителя.	7		2	2	5
Тема 9. Особенности общения руководителя с аудиторией радиовещания.	5			0	5
Тема 10. Особенности общения руководителя с аудиторией телевидения.	6			0	6
Аттестация	4				
КСР	1			1	
Итого	72	6	10	17	51

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Коммуникативная культура в имидже руководителя" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8089>).

Иные учебно-методические материалы: <https://arz.unn.ru/sveden/document/>
https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1. Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.
2. Полнота решения кейса.
3. Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.
4. Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.
5. Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.
6. Полнота и всесторонность выводов.
7. Наличие собственных взглядов на проблему.

1. Несколько родителей воспитанников детских садов написали заявление на имя руководителя образовательной организации о том, что общее образование на территории нашего государства согласно Конституции Российской Федерации является бесплатным. Поскольку дошкольное образование является уровнем общего образования по закону об образовании, то никаких денег за присмотр и уход они платить не собираются. Во время личного приема родители предложили дополнительно им пояснить правила приема на образовательные программы общего образования.

2. В классе возникла конфликтная ситуация между обучающимися, и администрация школы приняла решение, издав приказ, перевести учеников в другие классы без согласия родителей. Родители обратились к руководителю образовательной организации с требованием разъяснить, на основании каких документов принято такое решение

3. При получении на руки личного дела своего ребенка в связи с переводом в другое образовательное учреждение возникла спорная ситуация о перечне документов, которые должны находиться в личном

деле. Родители просили разъяснить, какие документы и (или) их копии образуют личное дело обучающегося в соответствии с законодательством.

4. Педагогический работник, принятый в 2013 году, не проходил аттестацию на квалификационную категорию. Администрация школы включила данного работника в график проведения аттестации на соответствие занимаемой должности в 2018 году, хотя ранее, при трудоустройстве, аттестационная комиссия школы рекомендовала директору заключить с ним трудовой договор. Работник обратился в профсоюзную организацию с просьбой разъяснить, какие формы или виды аттестации педагогических работников существуют?

5. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д. Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	кейс–задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.
хорошо	кейс–задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
удовлетворительно	кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный

Оценка	Критерии оценивания
	<p>недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.</p>
неудовлетворительно	<p>кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.</p>

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Творческое задание) для оценки сформированности компетенции ПКР-7

Составьте памятку «Требования к речевой коммуникации в деловой среде».

2. Составьте кластер «Виды деловых бесед».

3. Составьте текст деловой беседы руководителя при приеме на работу.

4. Составьте текст деловой беседы руководителя при увольнении с работы.

5. Составьте текст деловой проблемной беседы руководителя с сотрудником.

6. Составьте текст деловой дисциплинарной беседы руководителя с сотрудником

7. Охарактеризуйте ряд методов, использование которых эффективно в начале беседы.

8. Составьте перечень устойчивых речевых оборотов, которые позволяют управлять ходом беседы на этапе обсуждения проблемы и принятия решения.

9. Составьте рекомендации по успешному проведению делового совещания.

10. Составьте текст делового совещания, которое необходимо провести руководителю фирмы.

11. Составьте текст внутреннего делового совещания.

12. Составьте текст инструктивного делового совещания.

13. Составьте текст оперативного делового совещания.
14. Опишите этапы организации дискуссии.
15. Напишите эссе на тему «Что значит владеть стратегией и тактикой спора?».
16. Укажите типичные ошибки, которые снижают эффективность деловых совещаний.
17. Приведите несколько этикетных формул общения по телефону.
18. Опишите типичные коммуникативные ситуации в деловых переговорах.
19. Составьте презентацию на тему «Технические средства в коммуникации руководителя».
20. Охарактеризуйте основные принципы радио- и телевизионной речи руководителя.

Критерии оценивания (оценочное средство - Творческое задание)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выполненные контрольные задания содержательно полностью соответствуют поставленным вопросам. Приведенная информация проанализирована, переработана, рассмотрены и приведены различные точки зрения специалистов по данным вопросам, возможно, приведены практические примеры собственного опыта. Оформление задания полностью соответствует требуемому шаблону.
хорошо	выполненные контрольные задания содержательно соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация верная, но она студентом заимствована из источника без проведения анализа содержания. Оформление задания полностью соответствует требуемому шаблону.
удовлетворительно	выполненные контрольные задания в целом содержательно соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация представлена с ошибками. Оформление задания в целом соответствует требуемому шаблону.
неудовлетворительно	выполненные контрольные задания содержательно не соответствуют поставленным вопросам. Приведенная в них информация представлена с ошибками. Оформление задания не соответствует требуемому шаблону.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Контрольные вопросы

Зачёт

Критерии оценивания (Контрольные вопросы - Зачёт)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе

Оценка	Критерии оценивания
	обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы.
не зачтено	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы.

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ПКР-7 (Способен осуществлять руководство образовательной деятельностью дошкольной образовательной организации, общеобразовательной организации, организации дополнительного образования, профессиональной образовательной организации)

1. Особенности служебно-делового общения.
2. Коммуникация руководителя в организациях
3. Требования к речевой коммуникации в деловой среде
4. Деловая беседа как вид делового общения.
5. Структурная организация деловой беседы.
6. Деловое совещание как вид деятельности руководителя.
7. Факторы успеха в проведении делового совещания.
8. Дискуссия как форма проблемного совещания.
9. Мозговой штурм как элемент проблемного совещания.
10. Телефонный разговор в коммуникации руководителя.
11. Этикетно-речевые формулы общения по телефону.
12. Типичные коммуникативные ситуации делового общения.
13. Установление и поддержание деловых контактов (речевые клише).
14. Актуализация деловых контактов.
15. Контроль и оценка деловых контактов.

16. Технические средства информирования в деятельности руководителя.
17. Использование электронной почты в коммуникации руководителя.
18. Проведение вебинаров как средство делового общения.
19. Коммуникация руководителей в режиме видеоконференции
20. Персональный электронный секретарь.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Войтик Наталья Викторовна. Речевая коммуникация : Учебное пособие для вузов / Войтик Н. В. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 125 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-09922-5. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=766547&idb=0>.
2. Савостьянов Александр Иванович. Техника речи в профессиональной подготовке учителя : Практическое пособие / Савостьянов А. И. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 137 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07600-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=767830&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Пасечная И. Н. Культура речи (аспекты порождения высказывания) : учеб. пособие / Пасечная И. Н., Скоморохова С. В., Юртаев С. В. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 157 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ФЛИНТА - Языкознание и литературоведение. - ISBN 978-5-9765-1646-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=778162&idb=0>.
2. Петрякова А. Г. Культура речи : учебное пособие / Петрякова А. Г. - 4-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2018. - 488 с. - Книга из коллекции ФЛИНТА - Языкознание и литературоведение. - ISBN 978-5-9765-2101-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=797750&idb=0>.
3. Самсонов Н. Б. Русский язык и культура речи : учебник и практикум / Н. Б. Самсонов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 271 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/509514> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-15714-7 : 1099.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=820306&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: MicrosoftOffice.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение Yandex Browser;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система "Znanium" <http://znanium.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

Педагогическая библиотека: <http://pedagogic.ru/>

Журнал «Педагогика»: <http://www.pedpro.ru/>

Издательский дом «Первое сентября»: <http://1september.ru/>

«Высшее образование в России»: научно-педагогический журнал Министерства образования и науки РФ: <http://www.vovr.ru/>

«Учительская газета»: <http://www.ug.ru/>

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://moos.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению 44.04.01 - Педагогическое образование.

Автор(ы): Кудаква Наталья Сергеевна, кандидат педагогических наук, доцент

Филиппова Людмила Владимировна, кандидат педагогических наук, доцент.

Рецензент(ы): Жесткова Елена Александровна, кандидат филологических наук.

Заведующий кафедрой: Гусев Дмитрий Александрович, кандидат педагогических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 19.10.2022, протокол № 13.