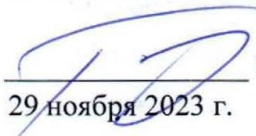




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор института цифровых
технологий и экономики

 Э.И. Беляев
29 ноября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.03 Коммуникации в сфере информационных технологий

Направление подготовки

09.03.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль)

Прикладной искусственный интеллект


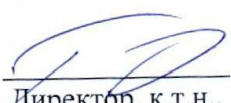

Квалификация

Бакалавр

г. Казань, 2023

Программу разработал(и):

Наименование кафедры	Должность, уч. степень, уч. звание	ФИО разработчика
УрФУ ИИТ	Доцент, к.п.н.	Алферьева Т.И.
УрФУ ИИТ	Ст. преподаватель	Илалова М.В.
КГЭУ ИТИС	Ст. преподаватель	Бикеева Н.Г.

Согласование	Наименование подразделения	Дата	№ протокола	Подпись
Одобрена	ИТИС	27.11.23	11	 И.о. зав. кафедрой, к.ф.-м.н., доц., Соловьев С.А.
Согласована	Учебно-методический совет ИЦТЭ	27.11.23	3	 Директор, к.т.н., Беляев Э.И.
Одобрена	Ученый совет ИЦТЭ	28.11.23	3	 Директор, к.т.н., Беляев Э.И.

1. Цель, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины Коммуникации в сфере информационных технологий является сформировать среду развития гибких навыков. Студенты знакомятся с востребованными в сфере ИТ компетенциями: саморазвитие, коммуникация, критическое мышление, инициативность и ответственность, инструментами их развития и отрабатывают эти инструменты на практике.

Компетенции и индикаторы, формируемые у обучающихся:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 - Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
	УК-3.2 - Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого
УК-11 - Способен планировать и организовывать свою деятельность в цифровом пространстве с учетом правовых и этических норм взаимодействия человека и искусственного интеллекта и требований информационной безопасности	УК-11.3 - Применяет и адаптирует правовые и международные стандарты в области искусственного интеллекта и смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности в условиях изменения социально-экономических условий

2. Место дисциплины в структуре ОП

Предшествующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.- История России.

Последующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.: Управление ИТ-проектами, Социология и политология, Основы проектной деятельности, Социология и политология, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Семестр
			4
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ	2	72	72
КОНТАКТНАЯ РАБОТА*	-	50	50
АУДИТОРНАЯ РАБОТА	1,4	50	50
Лекции	0,44	16	16
Практические (семинарские) занятия		-	-
Лабораторные работы	0,96	34	34
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ		22	22
Проработка учебного материала	0,8	22	22
Курсовой проект	-	-	-
Курсовая работа	-	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации	-	-	-
Промежуточная аттестация:			3

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и видам занятий

Разделы дисциплины	Всего часов	Распределение трудоемкости по видам учебной работы				Формы и вид контроля	Индексы индикаторов формируемых компетенций
		лекции	лаб. раб.	пр. зан.	сам. раб.		
Раздел 1. Современный чат-этикет		2	4	-	2	ТК1	УК-3.1 УК-3.2
Раздел 2. Питчинг как способ продажи любой идеи		2	4	-	4	ТК1	УК-3.1 УК-3.2 УК-11.3
Раздел 3. Правила эффективной командной работы		2	4	-	4	ТК2	УК-3.1 УК-3.2
Раздел 4. Переговоры		2	4	-	4	ТК2	УК-3.1 УК-3.2
Раздел 5. Установление контакта		2	6	-	2	ТК3	УК-3.2
Раздел 6. Работа с возражениями		2	4	-	4	ТК3	УК-3.1 УК3.2
Раздел 7. Эффективные коммуникации в проекте		4	8	-	2	ТК4	УК-3.1 УК-3.2 УК-11.3

Зачет							УК-3.1 УК-3.2 УК-11.3
ИТОГО	72	16	34		22		

3.3. Содержание дисциплины

Раздел 1. Современный чат-этикет

Выбор канала связи (электронная почта, телефонный звонок, мессенджеры). Правила чат-этикета. Правила написания сообщений в мессенджерах. Грамматика. Четкость изложения. Уместность аудио и видео сообщений. Общие чаты.

Раздел 2. Питчинг как способ продажи любой идеи

Понятие "питч". Структура презентации - идея, решение, перспектива монетизации, бизнес-модель, текущие результаты. Таргетинг. Целевая аудитория. Аналитика рынка. Правила создания питчей. Ошибки при создании питчей.

Раздел 3. Правила эффективной командной работы

Рабочая группа. Основные правила эффективной командной работы. Цели и стратегии. Согласованность. Подотчетность. Принятие решений. Ресурсы. Роль руководителя.

Раздел 4. Переговоры

Стадии переговоров. Большой и малый круги продаж. Подготовка к переговорам. Стратегии в переговорах. Правила Win-Win. Правила телефонных переговоров.

Раздел 5. Установление контакта

Установление контакта с собеседником, с клиентом. Правила общения первые 20 секунд. Активное слушание. Ошибки при установлении контакта. Невербальные сигналы. Compliments.

Раздел 6. Работа с возражениями

Возражение. Работа с возражениями. Причины возражений клиентов. Типы возражений. Методы и техника работы с возражениями. Универсальные приемы работы с возражениями. Этапы работы с возражениями в продажах. Работа с возражениями в продажах по телефону. Работа с возражениями в интернет-магазине. Ошибки при отработке возражений.

Раздел 7. Эффективные коммуникации в проекте

Коммуникации в команде. Представление проекта руководству. Неправильная оценка сроков проекта. Реакция на критику. Исправление ошибок. Планирование коммуникаций. Техники эффективных коммуникаций.

3.4. Тематический план практических занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

3.5. Тематический план лабораторных работ

Лабораторная работа 1. Цифровой этикет: как правильно общаться в сети.

Лабораторная работа 2. Подготовка питч-презентации.

Лабораторная работа 3. Основные принципы работы в команде

Лабораторная работа 4. Образ эффективного переговорщика. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Лабораторная работа 5. Установление контакта. Установление контакта с собеседником, с клиентом. Правила общения

Лабораторная работа 6. Возражение. Работа с возражениями. Методы и техника работы с возражениями.

Лабораторная работа 7. Коммуникации в команде.

3.6. Курсовой проект /курсовая работа

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

4. Оценивание результатов обучения

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации, проводимых по балльно-рейтинговой системе (БРС).

Шкала оценки результатов обучения по дисциплине:

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Уровень сформированности индикатора компетенции			
			Высокий	Средний	Ниже среднего	Низкий
			от 85 до 100	от 70 до 84	от 55 до 69	от 0 до 54
			Шкала оценивания			
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
			зачтено			не зачтено
УК-3	УК-3.1	знать:				
		методы и способы реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Глубоко и детально знает и определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;	Знает и четко определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знает в общем как видеть свою роль в социальном взаимодействии и командной работе	Не знает свою роль в социальном взаимодействии и командной работе
		уметь:				
		Определять социальные роли в команде и выработать стратегию	Умеет определять роли в команде и выработать стратегию сотрудничества	Умеет определять роли в команде	Допускает ошибки при определении роли в команде и выработке	Не умеет определять социальные роли в команде

		сотрудничества для достижения поставленной цели	для достижения поставленной цели		стратегии сотрудничества	
		владеть:				
		Способность определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	На высоком уровне способен определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Хорошо определяет социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Допускает ошибки при определении социальных ролей в команде	Не способен определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели
		знать:				
		возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	На высоком уровне знает возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Хорошо знает возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Допускает много ошибок	Не знает последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
		уметь:				
	УК-3.2	анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Умеет глубоко анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	С небольшими ошибками умеет анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Допускает много ошибок при анализе возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе	Не умеет анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
		владеть:				
		Способность	Владеет глубокими навыками	Владеет навыками анализа	Владеет на поверхностно	Не владеет

		анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;	тщательно и подробно анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;	возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит взаимодействие с учетом этого	м уровнем навыками анализа возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе;	данным индикатором
УК-11	УК-11.1	знать:				
		- правовую базу информационного законодательства, правовые нормы в области ИИ - международные и национальные стандарты в области ИИ	На высоком уровне знает - правовую базу информационного законодательства, правовые нормы в области ИИ и международные и национальные стандарты в области ИИ	хорошо знает правовую базу информационного законодательства, правовые нормы в области ИИ и международные и национальные стандарты в области ИИ	Знает правовую базу информационного законодательства, правовые нормы в области ИИ и международные и национальные стандарты в области ИИ, допускает ошибки	Не знает правовую базу информационного законодательства, правовые нормы в области ИИ и международные и национальные стандарты в области ИИ
		уметь:				
		- применять и адаптировать правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности - применять международные и национальные стандарты в области ИИ и смежных областях для решения задач в профессионал	Показывает высокое умение применять и адаптировать правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности - применять международные и национальные стандарты в смежных областях для	Хорошо умеет применять и адаптировать правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности - применять международные и национальные стандарты в смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	Умеет применять правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности, но допускает много ошибок	Не умеет применять правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности

		ьной деятельности	решения задач в профессиональной деятельности			
		владеть:				
		стандарты в области ИИ и смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	На высоком уровне владеет стандартами в области ИИ и смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	Хорошо владеет стандартами в области ИИ смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	Допускает много ошибок при владении данного индикатора	Не владеет стандартами в области ИИ и смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности

Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации приведены в Приложении к рабочей программе дисциплины.

Полный комплект заданий и материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине, хранится на кафедре разработчика.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Учебно-методическое обеспечение

5.1.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации. : учебное пособие / Т. Ю. Анопченко, А. М. Григан, А. А. Моисеенко [и др.] ; под ред. Т. Ю. Анопченко. — Москва : КноРус, 2023. — 244 с. — ISBN 978-5-406-10985-4. — URL: <https://book.ru/book/947369>. — Текст : электронный.
2. Гнатюк, О. Л., Основы теории коммуникации : учебное пособие / О. Л. Гнатюк. — Москва : КноРус, 2022. — 255 с. — ISBN 978-5-406-09368-9. — URL: <https://book.ru/book/943057>. — Текст : электронный.
3. Чернышова, Л. И., Деловые коммуникации. Практикум. : учебное пособие / Л. И. Чернышова. — Москва : КноРус, 2024. — 216 с. — ISBN 978-5-406-11957-0. — URL: <https://book.ru/book/950714> — Текст : электронный.
4. Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации / Р. Р. Байтасов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-507-47988-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/362888>.

5.1.2. Дополнительная литература

1. Шалютина, Н. В. Информационная среда и коммуникация : учебно-методическое пособие / Н. В. Шалютина. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2023. — 39 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/344561>
2. Слинкова, О. К., Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебное пособие / О. К. Слинкова. — Москва : КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-09930-8. — URL: <https://book.ru/book/945069>. — Текст : электронный.

БИБЛИОТЕКА
КГЭУ

5.2. Информационное обеспечение

5.2.1. Электронные и интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование электронных и интернет-ресурсов	Ссылка
1	ИНТУИТ. Национальный Открытый Университет	https://www.intuit.ru/

5.2.2. Профессиональные базы данных / Информационно-справочные системы

№ п/п	Наименование профессиональных баз данных	Адрес	Режим доступа
1	Российская национальная библиотека	http://nlr.ru/	http://nlr.ru/
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	https://rusneb.ru/	https://rusneb.ru/
3	Техническая библиотека	http://techlibrary.ru	http://techlibrary.ru
4	«Консультант плюс»	http://www.consultant.ru/	http://www.consultant.ru/
5	Образовательный портал	http://www.ucheba.com	открытый

5.2.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание	Реквизиты подтверждающих документов
1	Windows Профессиональная	7 Пользовательская операционная система	ЗАО "СофтЛайнТрейд" №2011.25486 от 28.11.2011
2	Windows Профессиональная (Pro)	7 Пользовательская операционная система	ЗАО "СофтЛайнТрейд" №2011.25486 от 28.11.2011
3	Браузер Chrome	Система поиска информации в сети интернет (включая русскоязычный интернет).	Свободная лицензия Неискл. право. Бессрочно
4	Браузер Firefox	Свободный веб-браузер	Свободная лицензия Неискл. право. Бессрочно
5	OpenOffice	Пакет офисных приложений. Одним из первых стал поддерживать новый открытый	Свободная лицензия Неискл. право. Бессрочно
6	LMS Moodle	Это современное программное обеспечение	Свободная лицензия Неискл. право. Бессрочно

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование вида учебной работы	Наименование учебной аудитории, специализированной лаборатории	Перечень необходимого оборудования и технических средств обучения
Лекции	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная учебная мебель, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, компьютер (ноутбук), экран), демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия
Лабораторные работы	Компьютерный класс с выходом в Интернет В--608	доска аудиторная, персональный компьютер (25 шт.), интерактивная доска, мультимедийный проектор
	Компьютерный класс с выходом в Интернет В-600б	Специализированная учебная мебель на 30 посадочных мест, 30 компьютеров, технические средства обучения (мультимедийный проектор, компьютер (ноутбук), экран), видеокамеры, программное обеспечение
Самостоятельная работа	Компьютерный класс с выходом в Интернет В-617	Специализированная учебная мебель на 30 посадочных мест, 25 компьютеров, программное обеспечение
	Читальный зал библиотеки	Специализированная мебель, компьютерная техника с возможностью выхода в Интернет и обеспечением доступа в ЭИОС, экран, мультимедийный проектор, программное обеспечение

7. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалиды имеют возможность беспрепятственно перемещаться из одного учебно-лабораторного корпуса в другой, подняться на все этажи учебно-лабораторных корпусов, заниматься в учебных и иных помещениях с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья.

Для обучения лиц с ОВЗ и инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, обеспечены условия беспрепятственного доступа во все учебные помещения. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ОВЗ и инвалидов, размещена на сайте университета www//kgeu.ru. Имеется возможность оказания технической помощи ассистентом, а также услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушенным слухом справочного, учебного материала по дисциплине обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы оповещения

о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);

- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);

- разговаривая с обучающимся, педагогический работник смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится путем:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;

- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;

- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой по выбранному направлению подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;

- педагогический работник, его собеседник (при необходимости), присутствующие на занятии, представляются обучающимся, при этом каждый раз называется тот, к кому педагогический работник обращается;

- действия, жесты, перемещения педагогического работника коротко и ясно комментируются;

- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;

- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснений на диктофон (по желанию обучающихся).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов определяется педагогическим работником в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ, инвалиду с учетом их индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

8. Методические рекомендации для преподавателей по организации воспитательной работы с обучающимися.

Методическое обеспечение процесса воспитания обучающихся выступает одним из определяющих факторов высокого качества образования. Преподаватель вуза, демонстрируя высокий профессионализм, эрудицию, четкую гражданскую позицию, самодисциплину, творческий подход в решении

профессиональных задач, в ходе образовательного процесса способствует формированию гармоничной личности.

При реализации дисциплины преподаватель может использовать следующие методы воспитательной работы:

- методы формирования сознания личности (беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, самоконтроль, рассказ, совет, убеждение и др.);

- методы организации деятельности и формирования опыта поведения (задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение, и др.);

- методы мотивации деятельности и поведения (одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование и др.)

При реализации дисциплины преподаватель должен учитывать следующие направления воспитательной деятельности:

Гражданское и патриотическое воспитание:

- формирование у обучающихся целостного мировоззрения, российской идентичности, уважения к своей семье, обществу, государству, принятым в семье и обществе духовно-нравственным и социокультурным ценностям, к национальному, культурному и историческому наследию, формирование стремления к его сохранению и развитию;

- формирование у обучающихся активной гражданской позиции, основанной на традиционных культурных, духовных и нравственных ценностях российского общества, для повышения способности ответственно реализовывать свои конституционные права и обязанности;

- развитие правовой и политической культуры обучающихся, расширение конструктивного участия в принятии решений, затрагивающих их права и интересы, в том числе в различных формах самоорганизации, самоуправления, общественно-значимой деятельности;

- формирование мотивов, нравственных и смысловых установок личности, позволяющих противостоять экстремизму, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам, межэтнической и межконфессиональной нетерпимости, другим негативным социальным явлениям.

Духовно-нравственное воспитание:

- воспитание чувства достоинства, чести и честности, совестливости, уважения к родителям, учителям, людям старшего поколения;

- формирование принципов коллективизма и солидарности, духа милосердия и сострадания, привычки заботиться о людях, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- формирование солидарности и чувства социальной ответственности по отношению к людям с ограниченными возможностями здоровья, преодоление психологических барьеров по отношению к людям с ограниченными возможностями;

- формирование эмоционально насыщенного и духовно возвышенного

отношения к миру, способности и умения передавать другим свой эстетический опыт.

Культурно-просветительское воспитание:

- формирование эстетической картины мира;

- формирование уважения к культурным ценностям родного города, края, страны;

- повышение познавательной активности обучающихся.

Научно-образовательное воспитание:

- формирование у обучающихся научного мировоззрения;

- формирование умения получать знания;

- формирование навыков анализа и синтеза информации, в том числе в профессиональной области.

Вносимые изменения и утверждения на новый учебный год

№ п/п	№ раздела внесения изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	«Согласовано» Зав. каф. реализующей дисциплину	«Согласовано» председатель УМК института (факультета), в состав которого входит выпускающая
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					

*Приложение к рабочей
программе дисциплины*



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КГУ»)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине**

ФТД.03 Коммуникации в сфере информационных технологий

г. Казань, 2023

Оценочные материалы по дисциплине, предназначены для оценивания результатов обучения на соответствие индикаторам достижения компетенций.

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля (ТК) и промежуточной аттестации, проводимых по балльно-рейтинговой системе (БРС).

1. Технологическая карта

Наименование раздела	Формы и вид контроля	Рейтинговые показатели									
		I текущий контроль	Дополнительные баллы к ТК1	II текущий контроль	Дополнительные баллы к ТК2	III текущий контроль	Дополнительные баллы к ТК3	IV текущий контроль	Дополнительные баллы к ТК4	Итого	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Современный чат-этикет Раздел 2. Питчинг как способ продажи любой идеи	ТК1	30								30	
Отчет по лабораторной работе 1(Раздел 1)		15								15	
Отчет по лабораторной работе 2(Раздел 2)		15								15	
Раздел 3. Правила эффективной командной работы. Раздел 4. Переговоры.	ТК2			30						30	
Отчет по лабораторной работе 3 (Раздел 3)				15						15	
Выполнение Кейс-задания (Раздел 4)				15						15	
Тест (раздел 4)											
Раздел 5. Установление контакта Раздел 6. Работа с возражениями	ТК3					25				25	
Отчет по лабораторной работе 5 (Раздел 5)						15				15	
Тест (раздел 6)						10				10	
Раздел 7. Эффективные коммуникации в проекте	ТК4							15		15	
Тест (раздел 7)								15			
Итого за четыре ТК										100	

2. Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала оценки результатов обучения по дисциплине:

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Уровень сформированности индикатора компетенции			
			Высокий	Средний	Ниже среднего	Низкий
			от 85 до 100	от 70 до 84	от 55 до 69	от 0 до 54
			Шкала оценивания			
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
			зачтено		не зачтено	
УК-3	УК-3.1	знать:				
		методы и способы реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Глубоко и детально знает и определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;	Знает и четко определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знает в общем как виде определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе	Не знает свою роль в социальном взаимодействии и командной работе
		уметь:				
		Определять социальные роли в команде и выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Умеет определять роли в команде и выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Умеет определять роли в команде	Допускает ошибки при определении ролей в команде и выработке стратегии сотрудничества	Не умеет определять социальные роли в команде
		владеть:				
		Способность определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	На высоком уровне способен определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Хорошо определяет социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Допускает ошибки при определении социальных ролей в команде	Не способен определять социальные роли в команде, выработать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

	УК-3.2	знать:				
		возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	На высоком уровне знает возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Хорошо знает возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Допускает много ошибок	Не знает последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
		уметь:				
		анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Умеет глубоко анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	С небольшими ошибками умеет анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Допускает много ошибок при анализе возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе	Не умеет анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
	УК-11	владеть:				
		Способность анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;	Владеет глубокими навыками тщательно и подробно анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;	Владеет навыками анализа возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит взаимодействие с учетом этого	Владеет на поверхностном уровне навыками анализа возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе;	Не владеет данным индикатором
	УК-11.1	знать:				
		- правовую базу информационного	На высоком уровне знает - правовую базу информационн	хорошо знает правовую базу информационного законодательства,	Знает правовую базу информаций	Не знает правовую базу информац

		законодательства, правовые нормы в области ИИ - международные и национальные стандарты в области ИИ	ого законодательства, правовые нормы в области ИИ и международные и национальные стандарты в области ИИ	правовые нормы в области ИИ и международные и национальные стандарты в области ИИ	ного законодательства, правовые нормы в области ИИ и международные и национальные стандарты в области ИИ, допускает ошибки	ионного законодательства, правовые нормы в области ИИ и международные и национальные стандарты в области ИИ
уметь:						
- применять и адаптировать правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности - применять международные и национальные стандарты в области ИИ и смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	Показывает высокое умение применять и адаптировать правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности - применять международные и национальные стандарты в области ИИ смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	Хорошо умеет применять и адаптировать правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности - применять международные и национальные стандарты в области ИИ смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	Умеет применять правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности, но допускает много ошибок	Не умеет применять правовые и этические нормы в области ИИ для решения задач в профессиональной деятельности		
владеть:						
стандарты в области ИИ и смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	На высоком уровне владеет стандартами в области ИИ и смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	Хорошо владеет стандартами в области ИИ смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности	Допускает много ошибок при владении данного индикатора	Не владеет стандартами в области ИИ и смежных областях для решения задач в профессиональной деятельности		

Оценка **«отлично»** выставляется за выполнение *расчетных работ в семестре; тестовых заданий; глубокое понимание технологических методов расчета норм расхода материалов, полные и содержательные ответы на вопросы билета (теоретическое и практическое задание);*

Оценка **«хорошо»** выставляется за выполнение *расчетных работ в семестре; тестовых заданий; понимание технологических методов расчета норм расхода материалов, ответы на вопросы билета (теоретическое или практическое задание);*

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за выполнение *расчетных работ в семестре и тестовых заданий;*

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за слабое и неполное выполнение *расчетных работ в семестре и тестовых заданий.*

3. Перечень оценочных средств

Краткая характеристика оценочных средств, используемых при текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине:

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Описание оценочного средства
Отчет по лабораторной работе (ОЛР)	Выполнение лабораторной работы заканчивается представлением отчета. Результатом выполнения лабораторной работы может быть файл с выполненными заданиями, прикрепленный в электронную среду MOODL или задания, выполненные на лабораторной работе и представленные на проверку преподавателю.	Перечень заданий для защиты лабораторной работы
Тест (Тест)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Комплект тестовых заданий
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задач

4. Перечень контрольных заданий или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Пример задания

Для текущего контроля ТК1:

Проверяемая компетенция: УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-11 - Способен планировать и организовывать свою деятельность в цифровом пространстве с учетом правовых и этических норм взаимодействия человека и искусственного интеллекта и требований информационной безопасности

Лабораторная работа 1.

Задание 1.

Прочитайте диалог общения одноклассников в сети и исправьте ошибки, и запишите правильный диалог. Под ошибками подразумеваются иностранные и сленговые слова, а также грамматические ошибки в словах на русском языке.

Диалог:

XXX: Здрав

УУУ: Ні

X

XX: Как дела? Пойдешь седня гулять?

УУУ: Норм, мб. А ты зделал дз?

XXX: Неа)) а што задано?

УУУ: Щас посмотрю.

УУУ: Подготовиться к ср по информатике, вы
-учить определения: процессор, материнка, моги
-страль, сканэр, вебка, клавиша.

XXX: спс, ОЧ помог, БРО

УУУ: у тебя че новая авка в ВК?

XXX: ага, оставишь комменты?

УУУ: канешна, только у меня Инет глючит.

XXX: Ты какой арбузер используеш?

УУУ: Ослика ИЕ.

XXX: через мерзилку попробуй

XXX: ЗЫ: могу кинуть ссылку на мыло, где скачать

УУУ: пасиб, ладна,пока

XXX: пока

Задание 2

Насколько Вы вежливы в Интернете?

Выберите правильный ответ и выделите его цветом или измените цвет шрифта на Красный

Мне нужно переслать по электронной почте кому-либо файл размером в 2М. Для этого я сделаю следующее:

-просто перешлю его и всё;

-*предварительно спрошу по e-mail у адресата,можно ли посылать ему большие письма;*

-уменьшу объем памяти письма.

Для веб-странички главным является:

-компактность

-удобство чтения

-навороченность.

Чтобы на меня обратили внимание в чате, я использую:

-теги;

-необычный псевдоним;

-пишу всё заглавными буквами.

Я пользуюсь компьютерной терминологией в письмах:

-только когда уверен, что уровень знаний адресата позволяет их понять;

-только когда касаюсь компьютерной тематики;

-всегда.

Задание 3

Выберите правильный ответ и выделите его цветом или измените цвет шрифта на красный

Определите, верны ли высказывания

1. Фраза «Привет» в одном единственном сообщении - зло
2. Нужно использовать большое количество смайлов
3. Время для отправки сообщения не важно
4. *Не дробите одно сообщение на несколько коротких*
5. Всегда можно использовать голосовое сообщение
6. На грубость отвечай грубостью
7. *Проверять смс перед отправкой на наличие ошибок*
8. Можно сокращать слова, это не имеет значения

Выберите, что относится к правилам сетевого этикета:

1. знать и уважать своего адресата;
2. указывать тему сообщения;
3. в текстовых сообщениях можно выражать эмоции с помощью небольших рисунков, называемых смайликами;
4. Не запрашивать подтверждение получения сообщения без надобности;
5. не допускать спама —бессодержательных, навязчивых или грубых сообщений в адрес другого лица или группы лиц;
6. *все ответы верные.*

Верно ли утверждение: "Сетевой этикет может быть выражен одной фразой: уважайте своих невидимых партнёров по сети"?

Да
Нет

Преимущества электронной почты:

1. *возможность пересылки кроме текстовых документов прикрепленных файлов, содержащих графику, звук и др.;*
2. *высокая скорость пересылки сообщений;*
3. *возможность одновременной рассылки письма, сразу нескольким адресатам;*
4. возможность работы в формате форума.

Что принято вписывать в поле темы, отвечая на чьё-либо письмо?

Исходная_тема
Любимая_тема
Научная_тема
Новая_тема

С чем возникло понятие "сетевой этикет"?

с появлением социальных сетей
с появлением электронной почты
с появлением различных браузеров

Лабораторная работа 2.

Задание 1. Составить Elevator Pitch длиной 1 минуту. Можете воспользоваться структурой питча. Возьмите лист формата А4, напишите на нём своё имя, название проекта и

основные тезисы своей бизнес-идеи. Вы можете описать их словами, буклетами, нарисовать картинки и т. д. — используйте тот формат презентации, который вам больше нравится.

Следует понимать, что существует несколько видов питч-выступлений:

1) **Elevator pitch**, длительность которого 1 минута. Основная цель — заинтересовать инвестора, чтоб получить приглашение на вторую встречу. За данную минуту необходимо успеть кратко сказать о существующей проблеме; о решении, которое вы предлагаете; и рассказать какие существуют перспективы по монетаризации данного проекта.

2) **Idea pitch**, длительность которого до 3 минут. Данный вид питчинга наиболее часто практикуется в стартап конкурсах. Он состоит из следующих элементов:

1. Имя проекта. Не стоит тратить время на представление себя и рассказ о всех классных членах команды, оставьте это на специально выделенную под это часть презентации. Вначале стоит ограничиться лишь названием проекта.

2. Проблема. Лучше всего преподнести её в виде истории, во время рассказа которой у инвесторов возникают ассоциации и визуальные образы проблемы.

3. Решение. Просто, кратко и доступно объясните решение проблемы и его отличительные особенности по сравнению с уже имеющимися аналогами, если таковые имеются.

4. Объём рынка. Покажите общий объём рынка; часть рынка, которую вы планируете получить; и целевую аудиторию на данном этапе существования проекта.

5. Бизнес-модель. Продемонстрируйте как проект будет генерировать деньги, откуда они идут, сколько ориентировочно проект будет приносить в год и самое главное откуда берутся представленные цифры, почему вы делаете именно эти предположения.

6. Команда. Расскажите о специалистах, которые есть в команде, об их достижениях.

7. Заключение. Скажите самые важные вещи, которые должны остаться в памяти инвесторов. И конечно же не забывайте писать свои контакты.

3) **Funding pitch**, длительность которого около 7-10 минут. Funding pitch — более развёрнутая презентация по сравнению с Idea pitch, которая помимо выше перечисленных пунктов должна включать такие разделы как: конкуренты, стратегия выхода на рынок, нынешняя позиция и необходимые инвестиции.

Кроме того при подготовке питча необходимо:— основательно подготовиться: тренироваться перед зеркалом, друзьями, родными, чтоб во-первых, идея была ясна абсолютно всем; а во-вторых, чтоб учиться держать eye contact со всеми присутствующими; — избегать специфических терминов. Если родные, друзья, парень/девушка не понимают о чём идёт речь, то, наверняка, стоит изменить содержание, т.к. инвесторы не энциклопедии и они не знают всё обо всём. И вообще основное правило, которого стоит придерживаться в подобных выступлениях, — KISS – keep it stupid simple;

— избегать длительных объяснений;

— избегать ложь. Инвесторы перед тем, как вкладывать свои деньги, обязательно сделают анализ и, если выяснится, что их обманули, то ваша репутация будет несколько растоптана; — избегать огромное количество текста в слайдах и по возможности заменять его графиками, таблицами и рисунками. И вообще, чем меньше «шума» на слайде, тем лучше.

— сделать хороший анализ рынка, конкурентов, чтоб быть способными отвечать на последующие после питча вопросы инвесторов.

Задание 2. Вы разрабатываете свой игровой проект и впервые задумались о партнёрстве с издательством, но не знаете как подать себя с лучшей стороны? А может вы ветеран индустрии, который заранее знает, чего хочет?

Первый шаг на пути к издателю — создание питча вашей игры (Game Pitch или Pitch Deck). Это краткая презентация с особенностями вашей игры, её основными преимуществами и видением того, как проект будет развиваться в будущем.

Следуйте нескольким простым правилам:

В начале вашей презентации должны быть:

Elevator pitch — пара коротких предложений, описывающих самую классную и интересную деталь вашей игры. Возможно, ваша игра — это «Смесь Enter The Gungeon и фермы» или

«Doom, в виде ритм-игры». Что бы ни было особенным в вашем проекте, опишите это привлекательно! Так издатель сразу поймёт, хочет ли он узнать об игре больше.

Основная информация об игре должна уместиться на одной-двух страницах.

Отличия вашего проекта от других. Что выделит вашу игру среди остальных? Какие фишки больше всего нравятся в игре вам? А игроку? Если можете, то добавьте в презентацию скриншоты, gif-анимации и видео этих особенностей в презентацию.

Избегайте использования «громких слов» без подробностей, например: «Целостный игровой процесс», «Уникальный, захватывающий и полностью доступный для изучения» и т.д. Будьте конкретны — объясните, как именно вы собираетесь достичь желаемого.

Основная информация

Ниже приведен список информации, которую обязательно нужно включить в презентацию.

В том или ином виде на слайдах должны быть отражены:

Название игры

Жанр

Основной список фишек

Визуальный стиль

Требуемый бюджет (если есть)

Информация о команде

План разработки (roadmap)

Демонстрация геймплея

Начните с самой сильной стороны вашей игры —

Лучше один раз попробовать, чем сто раз увидеть — “Fake it till you make it!”

Визуализируйте игровой процесс, если это возможно. Делайте графические пояснения к игровым функциям. Анимация, графика, и визуальные акценты привлекут внимание слушателя к местам, которые вы выбрали сами.

Дайте почувствовать окончательный визуальный стиль игры.

Расскажите про команду

Расскажите немного про каждого члена команды, если она не очень большая.

Продемонстрируйте заслуги команды: возможно вы большой поклонник игр в жанре вашего проекта или опытный разработчик с большим стажем. Вы полны идей и долго нарабатывали своё портфолио — покажите издателю, почему ваша команда подходит для создания такой игры и вы сможете довести проект до релиза.

Отметьте ваши технические возможности — игры становятся все более сложными технически. Опишите, какими важными и уникальными навыками обладает ваша команда!

Бюджет и таймлайн разработки

Оценка бюджета и времени разработки игры значительно помогают в установлении контакта “разработчик-издатель”. Перед питчем сделайте хотя бы примерный прогноз и вам станет легче говорить о ваших планах на будущее.

В презентацию обязательно нужно включить:

Расписанный бюджет игры в виде текста или диаграммы.

Таймлайн разработки — детально распишите план создания игры со всеми этапами и не забудьте указать точку, в которой находится разработка игры в данный момент.

Бэклог задач — если вы уже начали разработку, расскажите об этом издателю

Маркетинговая идея

Целевая аудитория —

Главный посыл — какие из особенностей игры будут наиболее интересны ее целевой аудитории? Как лучше всего привлечь внимание к этим особенностям?

Ваша маркетинговая стратегия — если у вас есть какие-то конкретные идеи о том, как следует продвигать игру, было бы идеальным рассказать об этом издателю.

Понимание целевой аудитории, а также желаемого восприятия вашего проекта этой аудиторией — ключ к успешному запуску игры.

Оценка возможных рисков

Точное описание возможных риск-факторов связанных с разработкой игры демонстрирует вашу предусмотрительность, что является большим плюсом в завоевании доверия потенциального бизнес-партнера.

Итоги

При создании презентации помните об этих ключевых моментах:

Обозначьте всю необходимую информацию об игре, показывая как можно больше внутриигровых материалов.

Опишите технические возможности своей команды и расскажите всем, почему вы идеальные кандидаты для разработки этой игры.

Продемонстрируйте свои навыки планирования - включите график разработки от начала до конца и предполагаемую дату выпуска.

Не забудьте указать свои пожелания от издателя: бюджет, маркетинг, контроль качества, локализация и т. д.

И еще раз, краткость - сестра таланта! Издатели, как правило, гораздо более положительно отзываются о питчах, содержащих 15 страниц, чем о тех, в которых 30 и более.

Представление вашей презентации

Вот что нужно учитывать при презентации вашего проекта:

Не “уходите в дебри”!

Представьте себя и свою команду в лучшем свете –

Демонстрируйте уверенность –

Избегайте прямого сравнения.

Подготовьте всю нужную технику

Будьте готовы к вопросам –

Для текущего контроля ТК2:

Проверяемая компетенция: УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Лабораторная работа 3.

Задание 1. Тема «Формирование команды».

Комплектование/переукомплектование. Командообразование начинается с того, что определяются численность и состав участников (будущих членов) команды. На практике эта ступень нередко отсутствует и консультанту по развитию команды или тренеру командообразования предлагается работать с уже укомплектованной группой.

Знакомство /углубление знакомства. Здесь устанавливается первичный контакт, необходимый уровень доверия среди участников. Происходит знакомство и ориентировка членов команды друг в друге и в ситуации. Как и первый этап, второй может отсутствовать, если члены будущей команды достаточно хорошо знакомы друг с другом.

Институционализация. Команда должна быть вписана в структуру и системы организации. Она должна иметь права и обязанности, систему отчетности, доступ к информационным и иным ресурсам. Должны быть установлены и, если необходимо, документально оформлены порядок работы, способы взаимодействия, определен круг лиц, курирующих группу и координирующих ее работу с другими командами, а также со структурными подразделениями и службами организации.

Формирование общего видения. Основная цель данного этапа — согласование взглядов, позиций, образа желаемого будущего и т.д. среди участников командообразования. Группа определяет цели, задачи, направления движения и специфику деятельности своей команды (организации).

Позиционирование/перепозиционирование. На этой стадии происходят макро- и микропозиционирование участников. В результате макропозиционирования участники

определяют предметно-функциональные позиции в деятельности своей команды и соответствие ее членов этим позициям. Учитываются все необходимые составляющие: склонности, способности, уровень профессиональных знаний, навыки и опыт, тип личности и т.д. В процессе микропозиционирования обозначаются и распределяются командные роли, обеспечивающие взаимодополнение и совместимость членов команды. Данный фактор оказывает существенное влияние на эффективное проведение совещаний, принятие решений.

Планирование первого шага. На этой ступени происходит формирование целереализующей системы команды, составляется конкретный план-график, распределяются ресурсы и ответственность.

Исполнение. Здесь, собственно, осуществляется то, что было намечено и спланировано ранее.

Рефлексия. Команда постоянно отслеживает, насколько эффективно она продвигается вперед. Участники оценивают выполнение конкретных заданий, анализируют, что мешает и что способствует продуктивной работе команды.

Планирование второго шага. Команда планирует второй шаг с учетом анализа нового положения дел.

Описание типов личности по методике

Экстраверсия

Интуиция

Эмоции

Решение

Этико-интуитивный экстраверт.

Задание 2. «Моя роль в команде»

Проанализируйте, как распределились роли в вашей команде. Напишите имена членов команды и аргументируйте Ваш выбор в каждом конкретном случае.

Термин «роль» можно определить как линию поведения, ожидаемого от лица, участвующего в выполнении определенной работы вместе с другими людьми.

Координатор - сводит воедино усилия всех членов команды, обеспечивает слаженную работу.

Критик - держит команду в тонусе, подвергая сомнению идеи и эффективность их воплощения.

Генератор идей - поддерживает дух творчества и новаторства.

Исполнитель - гарантирует продвижение к цели и достижение результатов.

Специалист по внешним связям - формирует имидж, окружение и контакты.

Инспектор - обеспечивает контроль и стандарты.

«Душа команды»-поддерживает командный дух и единство, ценности и принципы, которые объединяют членов команды.

Задание 3. Перечислите достоинства и недостатки работы в команде. Как предпочитаете работать Вы — самостоятельно или в команде?

Работать в команде лучше, потому что она обладает большими ресурсами и возможностями.

Существуют следующие методики разработки итогового группового решения:

- «консенсус» - путем открытого обсуждения исходных индивидуальных вариантов вырабатывается единое групповое;

- «диалектическая» - обсуждаются не варианты, а факторы, определяющие их;

- «диктатура» - обсуждение заканчивается выбором участника, чье мнение и становится мнением группы;

- метод Дельфи - многократное анонимное и изолированное высказывание и обсуждение мнений в письменной форме. За несколько раундов обычно удается прийти к общему решению;

- «коллективная» методика - усреднение результата, что исключает все индивидуальные влияния.

Кейсовые задания

Кейс 1

Вы - руководитель направления подбора персонала высшего звена екатеринбургского филиала московской компании «Терра - Эксклюзив». Вы знаете, что в Москве ваши коллеги достаточно успешно продают ассесмент-центры. Ситуация в Екатеринбурге такова, что если ассесмент и покупается, то только у московских компаний, что увеличивает его и так немалую цену. Вы хотите активно выйти на этот рынок. Сейчас вы встречаетесь с менеджером по персоналу издательства и типографии, издающих газету бесплатных объявлений «От уха к уху» (тираж 1 000 000, выходит три раза в неделю). Предварительно вы уже вели переговоры с менеджером по персоналу о ассесменте для подбора нескольких руководителей отделов продаж и менеджеров по продажам. Менеджер по персоналу предупредила вас, что на встречу может придти и генеральный директор (он же учредитель), который любит участвовать в решении вопросов, связанных с персоналом.

Ваша цель - продать ассесмент.

Менеджер по персоналу (Зина). Вы чувствуете, что руководство издательства вами недоволено, но не понимаете почему. Вам кажется, что вы очень любезны со всеми и всегда пытаетесь сделать все, что от вас требуют. Вам кажется, что на вас все ополчились, «отыгрывают свое плохое настроение на вас». Генерального директора вы боитесь, в его присутствии вы теряете способность говорить и думать, особенно если он обращается к вам «Зинуленька». По поводу ассесмента решение вы принять не можете, вы не распоряжаетесь деньгами такого уровня, в вашем ведении только очень небольшие суммы на канцелярские расходы отдела персонала (ручки, карандаши и т. д.). Все более сложные решения, такие как проведение тренингов, обучение персонала, принимаются не вами. Сегодняшние переговоры - это просто рядовая неприятность.

Генеральный Директор (Данила). Вас не устраивает менеджер по персоналу и данные переговоры по ассесменту рассматриваются вами, как возможность непосредственно посмотреть на работу Зины. Больше всего вас раздражает ее неспособность принимать решения и отвечать за них. Вам необходимо понять, есть ли вообще смысл учить и развивать ее или надо принять решения о ее увольнении, но это вы делать не любите. Ассесмент очень вас заинтересовал, и вы готовы вкладываться в любые начинания, направленные на подбор качественного персонала и его дальнейшее развитие. Для вас первостепенное значение имеют качество предоставляемых услуг и люди, с которыми вы собираетесь работать в дальнейшем. В переговорах вы отдаете всю инициативу Зине, всячески ее поддерживаете, выбрав тактику поддакивания и иногда подмигивания. Зину вы называете исключительно Зинулечкой и постоянно повторяете: «Как Зинулечка решит...», «Это у нас решает Зинулечка» и т. д.

Важную роль в ассесменте играют наблюдатели из числа сотрудников компании, оценивающей, отбирающей или аттестующей персонал.

До ассесмента необходимо продумать заранее, кто будет играть пассивные роли в ролевых играх. Я несколько раз сталкивалась с тем, что желание «играть» проявляли сотрудники, отбирающие новый персонал в компанию; это достаточно опасно, так как они могут передумать в последний момент, а контролировать их невозможно. Играть может и сам тренер, и специально приглашенные люди. Очевидно, что поручать играть пассивные роли самим участникам не стоит. Участники, особенно в случаях ассесмента при подборе персонала, достаточно напряжены, тревожны и понимают, что жестко конкурируют друг с другом.

Для ассесмент-центров, нацеленных на отбор персонала, ситуации для ролевых игр составляются на основе должностных инструкции будущих должностей кандидатов и бесед с их будущими начальниками об основных типах проблем, которые должны будут решать соискатели в случае их приема на работу в компанию.

Кейс 2

Т.П. Вы - сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессиональная сфера - торговля колбасными изделиями и мясопродуктами. Вы договорились о поставке в сеть универсамов «Светофорыч» (32 магазина в Москве, 20 в Санкт-Петербурге и 60 в регионах). Вы подписали контракт на поставку опытной партии. Вам позвонил начальник коммерческого отдела и срочно попросил о встрече.

Ваша цель - продолжение сотрудничества.

Начальник коммерческого отдела. Мужчина, около 40 лет, бывший военный. Вы хотите получить первую партию по минимальной цене, вы решили еще раз встретиться, чтобы проверить «уступчивость» клиента.

Кейс 3

Т.П. Вы - сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессиональная сфера - торговля зерном. Вы пришли на встречу на Санкт-Петербургский мельничный комбинат к начальнику отдела закупок. Вы очень давно добивались этой встречи, так как это потенциально и стратегический значимый клиент, открывающий дорогу на рынок Петербурга. Санкт-Петербургский мельничный комбинат - это холдинг; объединяющий 12 предприятий пищевой промышленности, мельничный комбинат, макаронные и хлебозаводы. Начальник отдела закупок - женщина 40 лет.

Ваша цель - договориться о сотрудничестве.

Начальник отдела закупок. Ваш муж владеет трейдовой зерновой компанией, естественно, что все, что покупает комбинат, - покупается от него. Ваша задача - собрать максимально информацию о «новом игроке» на местном рынке.

Кейс 4

Т.П. Вы - сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессиональная сфера - торговля зерном. Вы договорились о встрече с вашим постоянным клиентом, который систематически задерживает выплаты за полученную продукцию. Вы не хотите передавать это в службу безопасности, так как вам очень дороги эти отношения, переросшие в дружеские. Клиент - директор большого Московского мукомольного холдинга.

Ваша цель - договориться о выплате задолженности.

Директор. Вы искренне считаете, что вы настолько стратегически важный клиент, что никто не смеет «требовать» от вас выплат в срок.

Тесты (примеры)

1. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

- а - подчеркивание общности
- б - завышение требований
- в - двойное толкование

2. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...

- а - подчеркивание общности
- б - разделение проблемы на отдельные составляющие

в - двойное толкование

3. Повышает эффективность общения ...

а - неотрывный взгляд в глаза

б - отсутствие прямого взгляда

в - заинтересованный взгляд, направленный на собеседника

г - взгляд сквозь вас

4. Деловое общение — это вид общения ...

а - направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели

б - между коллегами по работе

в - который люди используют в семейных отношениях

5. К приемам формирования аттракции относят прием ...

«зацепки»

а - снятия напряженности

б - «терпеливый слушатель»

в - «нейтральной фразы»

6. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне

а - проекция

б - рефлексия

в - установка

г - аттракция

7. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...

а - сразу звоните, пока не забыли

б - обдумайте предстоящий разговор

в - важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости

8. Тип совещания:

а - оперативное

б - конструктивное

в - стратегическое

г - тактическое

9. Деловое общение...

а - формальное

б - обыденное

в - ситуативное

г - конфликтное

10. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

а - «Вы» независимо от должности и соподчинения

б - «Вы» только с руководителем и сторонними людьми

в - «Ты» независимо от должности и соподчинения

11. Беседу с посетителем нельзя завершать

а - высказыванием обобщающего или завершающего замечания

б - прекращением разговора

в - вставанием

г - шуткой

12. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...
а - увидев, расскажите ему
б - напишите записку и положите на его стол
в - попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
г - предложите перезвонить

13. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...
а - выражу опоздавшему свое недовольство
б - выразительно посмотрю в момент его появления на часы
в - через шутку выражу свое недоумение
г - сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

14. При телефонном звонке следует...
а - снять трубку после второго или третьего звонка
б - не снимать трубку в течение 5 минут
в - снять трубку после 5 звонка

15. Медиация – это техника
а - расслабления и восстановления
б - разрешения конфликта через суд
в - досудебного разрешения спора

Для текущего контроля ТКЗ:

Проверяемая компетенция: УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Лабораторная работа 5

Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите обсуждение предлагаемых вариантов критики устно или письменно в парах, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас,

после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Контрольные вопросы

Какие основные черты хорошего слушателя?

Что такое невербальное общение?

Как проявляется пренебрежение при невербальном общении?

Как проявляется презрение?

Что нельзя делать при разговоре с клиентом?

Как отлично принять клиента?

Тесты (примеры)

Какое главное правило работы с возражениями?

1. Уверенно и твёрдо стоять на своей позиции, применяя при этом любой тип аргументации
2. Использовать любые техники, но переубедить клиента согласиться с Вашей точкой зрения
3. Никогда не пытаться доказать что-либо клиенту

Почему на Ваш взгляд появляются возражения?

1. Продавец что-то не учел, упустил
2. Клиенты стали придирчивы и многого хотят
3. Возможно, клиент хочет побольше узнать

Как Вы воспринимаете возражения?

1. С определенным азартом – будем играть с клиентом в игру «кто кого»
2. С чувством неизбежности – возражения есть всегда
3. С определенным интересом – всегда есть возможность узнать что-то новое – 1 балл

Клиент говорит «дорого». Как лучше реагировать?

1. Ваш ответ: «Если сравнивать с предложениями других компаний, то вы увидите, что это недорого»
2. Ваш ответ: «Да, я согласен, что это дорого, но давайте посмотрим, что Вы получите за эти деньги»
3. Ваш ответ: «Да, я понимаю, что вопрос денег важен и поэтому, давайте посмотрим на это с другой стороны...»

Клиент возражает. Менеджер считает, что клиент не прав. Что делать?

1. Нужно отстаивать свою точку зрения, пытаясь доказать/аргументировать неправоту клиента
2. Принять точку зрения клиента, если он сможет это доказать или аргументировать
3. Обе стратегии неэффективны

Что необходимо делать, когда после показа мы получаем возражение от клиента?

1. Принять возражение, определить все возможные возражения и аргументировать по очереди
2. Сначала принять возражение, а потом побороть его, переубедив клиента в нашей правоте
3. Сказать клиенту, что он не прав и что Вам, как эксперту в этой сфере, виднее
4. Выдержать паузу день-два, после чего снова сконтактировать с клиентом и возражение забудется

Из-за чего возникают возражения?

1. Не выявлена потребность
2. Клиенту не хватает информации либо информация нечеткая
3. Потребность не удовлетворена до конца

Какие бывают возражения?

1. Правильные и неправильные
2. Личные и навязанные
3. Истинные и ложные
4. Простые и сложные

Какой алгоритм работы с возражениями правильный?

1. Выслушать возражение, Присоединиться к возражению, Выявить остальные возражения, Аргументировать, Запросить обратную связь
2. Выслушать возражение, Не спорить и продолжать презентацию далее. Все выгоды рассказать уже в конце встречи
3. Выслушать возражение, Присоединиться, Выявить полный список возражений, Аргументировать, Запросить обратную связь
4. Выслушать возражение, Аргументировать, Выявить полный список возражений, Запросить обратную связь

Выберите причины возникновения возражений:

1. Вызванные личным опытом, Вызванные некорректной работой риелтора
2. Вызванные негативным опытом работы с другими риелторами
3. Вызванные непониманием клиента процесса покупки/продажи недвижимости

Отметьте ключевые моменты блока "Выслушать" в алгоритме работы с возражением

1. Роль активного слушателя
2. Не перебивать
3. Задавать вопросы
4. Смотреть клиенту в глаза
5. Открытая поза

Для чего в алгоритме работы с возражением использовать блок "Присоединиться"?

1. Для того, чтобы показать клиенту, что его мнение важно для нас
2. Для того, чтобы заинтересовать клиента своим предложением
3. Для того, чтобы понять причину возражения

Для текущего контроля ТК4:

Проверяемая компетенция: УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Для текущего контроля ТК4:

Проверяемая компетенция: УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-11 - Способен планировать и организовывать свою деятельность в цифровом пространстве с учетом правовых и этических норм взаимодействия человека и искусственного интеллекта и требований информационной безопасности

Тест (примеры)

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:

- а) общения +
- б) понимания
- в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции +
- в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом +

4. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения +
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров +

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления +
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности +

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания +
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости +

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми +
- в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации +
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:

- а) Сократ

б) Аристотель +

в) Демокрит

13. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы:

а) однополюсные +

б) риторические

в) зеркальные

14. Этика — это философская дисциплина, изучающая:

а) развитие человеческого общества

б) внутреннюю природу человека

в) мораль и нравственность +