

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 16:33:56

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**Командная работа и эффективные коммуникации**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность  
Направленность (профиль)/специализация  
Квалификация выпускника:  
Форма обучения  
Год начала обучения  
Изучается в

**43.03.03 - Гостиничное дело**  
**«Гостиничная деятельность»**  
**Бакалавр**  
**Очная**  
**2021**  
**2 семестре**

г. Пятигорск 20\_\_ г.

## **1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Цель освоения дисциплины заключается в формировании у студентов набора универсальных компетенций по направлению подготовки **43.03.03 - Гостиничное дело.**

Задачи: дисциплины:

- изучить теоретические подходы в области командообразования;
- получить представление о взаимосвязи командной деятельности и эффективности деятельности организации;
- дать представление о механизмах и технологиях управления групповыми процессами и работой команды;
- рассмотреть методы оценки эффективности командной деятельности в организации;
- приобрести навыки по организации командной деятельности;
- получить навыки оценки поведенческих ролей в команде;
- овладеть теориями и моделями коммуникаций;
- сформировать коммуникативные навыки;
- получить представление о самоосознания положения в команде и методов общения;
- сформировать навыки эффективного взаимодействия исходя из персональных целей.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Командная работа и эффективные коммуникации» относится к модулю Современные навыки профессионала: критическое мышление, креативность, коммуникации, командная работа ОП подготовки бакалавров по направлению подготовки **43.03.03 - Гостиничное дело.** Ее освоение происходит в 2 семестре

## **3. Связь с предшествующими дисциплинами (модулями)**

При изучении данной дисциплины необходимы знания, полученные в результате освоения таких дисциплин, как:

Инклюзивная культура и коммуникация;

Практика профессиональной коммуникации на русском языке.

## **4. Связь с последующими дисциплинами (модулями)**

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, необходимы для успешного освоения таких дисциплин, как

Технологическая практика;

Преддипломная практика;

## **5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

### **5.1 Наименование компетенций**

| Код  | Формулировка                                                                                                                                |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                         |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |

**5.2 Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

| Код и наименование компетенции                                                                                                                   | Код и наименование индикатора                                                                                    | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                         | УК-3 И-1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций                                        | Знать: природу и характер коммуникаций в организации, содержание и этапы коммуникационного процесса.<br>Уметь: управлять межличностными и организационными коммуникациями.<br>Владеть: методами влияния и убеждения, способами построения эффективных коммуникаций.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                  | УК-3 И-3 Применяет методы командного взаимодействия                                                              | Знать: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы, этапы формирования команд; модели и технологии командообразования; условия результативности команды в организации.<br>Уметь: организовывать работу команды исходя из ролей членов, оценивать эффективность командной деятельности, оценивать индивидуальные особенности членов команды и их влияние на групповую совместную деятельность.<br>Владеть: навыками построения эффективных команд, развития личностного и профессионального потенциала в процессе управления командой. |
| УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УКБ-6.И-2. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе | Знать: роль самопрезентации в профессиональном общении, методы общения и взаимодействия в группе.<br>Уметь: понимать и осознавать свое положение и роли в команде, уметь проводить самопрезентацию.<br>Владеть: навыками эффективного взаимодействия исходя из персональных целей.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**6. Объем учебной дисциплины (модуля)**

|                      |       |        |
|----------------------|-------|--------|
| Объем занятий: Итого | 27 ч. | 1 з.е. |
| В т.ч. аудиторных    | 12 ч. |        |
| Из них:              |       |        |
| Лекций               |       |        |

|                        |       |  |
|------------------------|-------|--|
| Лабораторных работ     | -     |  |
| Практических занятий   | 12 ч. |  |
| Самостоятельной работы | 15 ч. |  |
| Контроль               |       |  |

**7. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий**

**7.1 Тематический план дисциплины (модуля)**

| №         | Раздел (тема)<br>дисциплины                                         | Реализуемые<br>компетенци<br>и | Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов |                      |                     |                   | Самостоятельная работа, часов |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|
|           |                                                                     |                                | Лекции                                                | Практические занятия | Лабораторные работы | Групповые занятия |                               |
| 2 семестр |                                                                     |                                |                                                       |                      |                     |                   |                               |
| 1.        | Тема 1. Основы командообразования                                   | УК-3 УК-6                      |                                                       | 1,5                  |                     |                   | 15                            |
| 2.        | Тема 2. Распределение ролей в команде                               | УК-3 УК-6                      |                                                       | 1,5                  |                     |                   |                               |
| 3.        | Тема 3. Групповая динамика и процессы                               | УК-3 УК-6                      |                                                       | 1,5                  |                     |                   |                               |
| 4.        | Тема 4. Организация работы команды                                  | УК-3 УК-6                      |                                                       | 1,5                  |                     |                   |                               |
| 5.        | Тема 5. Технологии формирования команды                             | УК-3 УК-6                      |                                                       | 1,5                  |                     |                   |                               |
| 6.        | Тема 6. Оценка эффективности командной деятельности                 | УК-3 УК-6                      |                                                       | 1,5                  |                     |                   |                               |
| 7.        | Тема 7. Управление коммуникацией в команде                          | УК-3 УК-6                      |                                                       | 1,5                  |                     |                   |                               |
| 8.        | Тема 8. Управление организационными и межличностными коммуникациями | УК-3 УК-6                      |                                                       | 1,5                  |                     |                   |                               |
|           | Итого за 2 семестр:                                                 |                                |                                                       | 12                   |                     |                   | 15                            |
|           | Итого:                                                              |                                |                                                       | 12                   |                     |                   | 15                            |

**7.2 Наименование и содержание лекций**

Не предусмотрено учебным планом

**7.3 Наименование лабораторных работ**

Не предусмотрено учебным планом

**7.4 Наименование практических занятий**

| № Темы дисциплины | Наименование тем практических занятий | Объем часов | Интерактивная форма проведения |
|-------------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------------|
| <b>2 семестр</b>  |                                       |             |                                |

| <b>Тема 1. Основы командообразования</b>                                   |                                                           |       |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------|
| 1                                                                          | Определение индивидуальных качеств личности               | 1.50  | Традиционный семинар                    |
| <b>Тема 2. Распределение ролей в команде</b>                               |                                                           |       |                                         |
| 2                                                                          | Типология командных ролей Р. Белбина                      | 1.50  | Традиционный семинар                    |
| <b>Тема 3. Групповая динамика и процессы</b>                               |                                                           |       |                                         |
| 3                                                                          | Оценка сплоченности команды                               | 1.50  | Ролевые и деловые игры                  |
| <b>Тема 4. Организация работы команды</b>                                  |                                                           |       |                                         |
| 4                                                                          | Методы оценки поведенческих моделей в команде             | 1.50  | Традиционный семинар                    |
| <b>Тема 5. Технологии формирования команды</b>                             |                                                           |       |                                         |
| 5                                                                          | Этапы развития команды: работа с кейсами                  | 1.50  | Традиционный семинар                    |
| <b>Тема 6. Оценка эффективности командной деятельности</b>                 |                                                           |       |                                         |
| 6                                                                          | Эффективность обратной связи в коммуникации: тренинг      | 1.50  | Традиционный семинар                    |
| <b>Тема 7. Управление коммуникацией в команде</b>                          |                                                           |       |                                         |
| 7                                                                          | Модели коммуникаций и их характеристика                   | 1.50  | Круглый стол (полемика, диспут, дебаты) |
| <b>Тема 8. Управление организационными и межличностными коммуникациями</b> |                                                           |       |                                         |
| 8                                                                          | Коммуникативные роли человека в организационном окружении | 1.50  | Традиционный семинар                    |
| <b>Итого за 2 семестр</b>                                                  |                                                           | 12.00 |                                         |
| <b>Итого</b>                                                               |                                                           | 12.00 |                                         |

#### 7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающихся

|                              |                                             |                                         |                              | Объем часов, в том числе |                                    |       |
|------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------|
| Коды реализуемых компетенций | Вид деятельности студентов                  | Итоговый продукт самостоятельной работы | Средства и технологии оценки | СРС                      | Контактная работа с преподавателем | Всего |
| 2 семестр                    |                                             |                                         |                              |                          |                                    |       |
|                              |                                             |                                         |                              |                          |                                    |       |
|                              | Подготовка к практическому занятию          |                                         | Собеседование                | 9.49                     | 1.31                               | 10.80 |
|                              | Самотестирование, подготовка к тестированию |                                         | Тестирование                 | 3.99                     | 0.21                               | 4.20  |
| Итого за семестр             |                                             |                                         |                              | 13.48                    | 1.52                               | 15.00 |
| Итого                        |                                             |                                         |                              | 13.48                    | 1.52                               | 15.00 |

## 8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

| Код оцениваемой компетенции | Этап формирования компетенции (№ темы) | Наименование оценочного средства | Вид контроля, аттестация | Тип контроля | Средства и технологии оценки |
|-----------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------|------------------------------|
| УК-3                        | 1 2 3 4 5 6 7 8                        | Собеседование                    | Текущий                  | Устный       | Вопросы для собеседования    |
|                             |                                        |                                  | Текущий                  | Устный       |                              |
| УК-6                        |                                        | Собеседование                    | Текущий                  | Устный       | Вопросы для собеседования    |
|                             |                                        |                                  | Текущий                  | Устный       |                              |

### 8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Уровни сформированности компетенций | Индикаторы                                                                                                       | Дескрипторы                                                                                                           |         |                                                                                                                  |                                                                                                                       |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                                                                  | 2 балла                                                                                                               |         |                                                                                                                  | 2 балла                                                                                                               |
| УК-3                                |                                                                                                                  | УК-3                                                                                                                  |         |                                                                                                                  |                                                                                                                       |
| Базовый                             | УК-3 И-3 Применяет методы командного взаимодействия                                                              | Не знает – этапы формирования команд;<br>- модели и технологии командообразования;                                    | Базовый | УК-3 И-3 Применяет методы командного взаимодействия                                                              | Не знает - этапы формирования команд;<br>- модели и технологии командообразования;                                    |
|                                     |                                                                                                                  | Не умеет - организовывать работу команды исходя из ролей членов;<br>- оценивать эффективность командной деятельности; |         |                                                                                                                  | Не умеет - организовывать работу команды исходя из ролей членов;<br>- оценивать эффективность командной деятельности; |
|                                     |                                                                                                                  | Не владеет - методами влияния и убеждения;<br>- способами эффективных коммуникаций;                                   |         |                                                                                                                  | Не владеет - методами влияния и убеждения;<br>- способами эффективных коммуникаций;                                   |
|                                     | Описание                                                                                                         |                                                                                                                       |         | Описание                                                                                                         |                                                                                                                       |
|                                     | Повышенный                                                                                                       | УК-3 И-3 Применяет методы командного взаимодействия                                                                   |         | Повышенный                                                                                                       | УК-3 И-3 Применяет методы командного взаимодействия                                                                   |
|                                     |                                                                                                                  |                                                                                                                       |         |                                                                                                                  |                                                                                                                       |
|                                     |                                                                                                                  |                                                                                                                       |         |                                                                                                                  |                                                                                                                       |
| Описание                            |                                                                                                                  |                                                                                                                       |         | Описание                                                                                                         |                                                                                                                       |
| ПК-2                                |                                                                                                                  | ПК-2                                                                                                                  |         |                                                                                                                  |                                                                                                                       |
| Базовый                             | УКБ-6.И-2. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе | Не знает - методы общения и взаимодействия в группе;                                                                  | Базовый | УКБ-6.И-2. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе | Не знает - методы общения и взаимодействия в группе;                                                                  |
|                                     |                                                                                                                  | Не умеет                                                                                                              |         |                                                                                                                  | Не умеет                                                                                                              |

|            |                                                                                                                  |                                                                                          |            |                                                                                                                  |                                                                                          |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                                                                                  | - понимать и осознавать свое положение и роли в команде;                                 |            |                                                                                                                  | - понимать и осознавать свое положение и роли в команде;                                 |
|            |                                                                                                                  | Не владеет навыками - навыками эффективного взаимодействия исходя из персональных целей. |            |                                                                                                                  | Не владеет навыками - навыками эффективного взаимодействия исходя из персональных целей. |
|            | Описание                                                                                                         |                                                                                          |            | Описание                                                                                                         |                                                                                          |
| Повышенный | УКБ-6.И-2. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе |                                                                                          | Повышенный | УКБ-6.И-2. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе |                                                                                          |
|            |                                                                                                                  |                                                                                          |            |                                                                                                                  |                                                                                          |
|            |                                                                                                                  |                                                                                          |            |                                                                                                                  |                                                                                          |
|            | Описание                                                                                                         |                                                                                          |            | Описание                                                                                                         |                                                                                          |

### Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

### Текущий контроль

#### Рейтинговая оценка знаний студента

| № п/п            | Вид деятельности студентов | Сроки выполнения | Количество баллов |
|------------------|----------------------------|------------------|-------------------|
| <b>2 семестр</b> |                            |                  |                   |
| 1                | Практическое занятие 3     | 6                | 25                |
| 2                | Практическое занятие 6     | 12               | 30                |
|                  | <b>Итого за 2 семестр:</b> |                  | <b>55</b>         |
|                  | <b>Итого:</b>              |                  | <b>55</b>         |

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставаемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

| Уровень выполнения контрольного задания | Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <i>Отличный</i>                         | <i>100</i>                                                           |
| <i>Хороший</i>                          | <i>80</i>                                                            |
| <i>Удовлетворительный</i>               | <i>60</i>                                                            |
| <i>Неудовлетворительный</i>             | <i>0</i>                                                             |

### Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме зачета или зачета с оценкой

Процедура зачета (зачета с оценкой) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

*Количество баллов за зачет (Sзач) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре*

| <b>Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре (<math>R_{\text{сем}}</math>)</b> | <b>Количество баллов за зачет (<math>S_{\text{зач}}</math>)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| $50 \leq R_{\text{сем}} \leq 60$                                                                     | <b>40</b>                                                       |
| $39 \leq R_{\text{сем}} < 50$                                                                        | <b>35</b>                                                       |
| $33 \leq R_{\text{сем}} < 39$                                                                        | <b>27</b>                                                       |
| $R_{\text{сем}} < 33$                                                                                | <b>0</b>                                                        |

При зачете с оценкой используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе*

| <b>Рейтинговый балл по дисциплине</b> | <b>Оценка по 5-балльной системе</b> |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>88-100</b>                         | <i>Отлично</i>                      |
| <b>72-87</b>                          | <i>Хорошо</i>                       |
| <b>53-71</b>                          | <i>Удовлетворительно</i>            |
| <b>&lt;53</b>                         | <i>Неудовлетворительно</i>          |

**8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

|       | Вопросы к зачету с оценкой (2 семестр) *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятия "команда" и "командообразование"</li> <li>2. Понятия "команда" и "группа": сходства и отличия.</li> <li>3. Определение команды и ее роль в деятельности организации.</li> <li>4. Виды команд.</li> <li>5. Основные признаки и функции команды.</li> <li>6. Технология создания команды.</li> <li>7. Виды групп.</li> <li>8. Определение групповой динамики, ее роль в групповом процессе.</li> <li>9. Стадии жизненного цикла группы.</li> <li>10. Теория групповой динамики и концепция деятельностного опосредствования межличностных отношений в группе. Содержательное соотношение понятий «команда» и «коллектив».</li> <li>11. Команда как средство разрешения диалектического противоречия между руководством и лидерством в организации.</li> <li>12. Определение управленческой команды. Ее специфика и отличие от других типов групп.</li> <li>13. Группа и личность.</li> <li>14. Феномен групповой активности.</li> <li>15. Особенности процесса социализации в группе.</li> <li>16. Проблема рекрутирования игроков в команду.</li> <li>17. Различные подходы и критерии к подбору игроков.</li> </ol> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 18. Современные теории мотивации деятельности. Их модификации применительно специфике управленческой команды.<br>19. Основные положения теории ролей. Их использование при работе с командой.<br>20. Ролевая модель функциональной команды Р. Белбина. Ее использование в практике командообразования.<br>21. Виды коммуникативных связей. Специфика их формирования и функционирования в команде.<br>22. Феномен надситуативной активности.<br>23. Концепция персонализации в контексте командообразования.<br>24. Социально-психологические характеристики команды, обеспечивающие достижение синергического эффекта.<br>25. Диалектическая взаимосвязь групповой сплоченности и группового напряжения.<br>26. Динамический баланс как базовый ресурс интрагруппового развития.<br>27. Понятие и признаки конфликта. Его роль в процессе развития.<br>28. Понятие агрессии. Техники работы с агрессией в условиях группы.<br>29. Конфликтная стадия в процессе построения команды. Ее значение для команды.<br>30. Современные теории лидерства.<br>31. Типы лидерских стилей. Их достоинства и недостатки в условиях команды.<br>32. Типичные проблемы, возникающие в команде, связанные с ролью лидера. Пути разрешения.<br>33. Характеристика стадий жизненного цикла группы с точки зрения соотношения групповой сплоченности и группового напряжения.<br>34. Сходство и различия функций и внутреннего психологического содержания ролей лидера.<br>35. Проблема нормирования деятельности в условиях команды.<br>36. Интеграция формальной и неформальной интрагрупповых структур власти как ключевой фактор достижения синергического эффекта.<br>37. Типичные внутренние проблемы, возникающие в команде и пути их решения.<br>38. Структурные методы командной работы.<br>39. Типичные проблемы, связанные с личностными особенностями командного оператора.<br>40. Управление взаимоотношениями в команде.<br>41. Специфика типологического подхода к формированию сбалансированных команд.<br>42. Особенности работы в команде.<br>43. Особенности создания команды руководителей.<br>44. Особенности принятия коллективного решения в команде.<br>45. Эффективная и результативная команда: сходства и отличия. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*\*для бакалавриата заочной формы обучения и магистратуры всех форм обучения*

#### **8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ, Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам аспирантуры, программам ординатуры - в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются

Для подготовки по билету отводится

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования

При проверке практического задания, оцениваются:

Процедура проведения зачета с оценкой\* осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ, Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам аспирантуры, программам ординатуры - в СКФУ.

Для подготовки к зачету с оценкой отводится

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

-Самостоятельное изучение литературы

-Собеседование, контрольные вопросы, деловые игры, кейсы

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

1.Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Командная работа и эффективные коммуникации» для студентов направления **43.03.03 - Гостиничное дело** - [Электронная версия]

2.Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплине «Командная работа и эффективные коммуникации» для студентов направления **43.03.03 - Гостиничное дело**, 2021- [Электронная версия]

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

| № п/п | Виды самостоятельной работы               | Рекомендуемые источники информации<br>(№ источника) |                |              |                  |
|-------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|--------------|------------------|
|       |                                           | Основная                                            | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1     | Самостоятельное изучение литературы       | 1 2 3                                               | 1 2 3 4 5      |              | 1 2 3 4 5        |
| 2     | Собеседование, контрольные вопросы, кейсы | 1 2 3                                               | 1 2 3 4 5      |              | 1 2 3 4 5        |

## **10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### **10.1.1. Перечень основной литературы:**

1. Байдаков, А. Н. Лидерство и командообразование : учебное пособие / А. Н. Байдаков, А. В. Назаренко, О. С. Звягинцева. – Ставрополь : СтГАУ, 2019. – 132 с. – Текст : электронный // Лань : электронно–библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/169721>
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 370 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978–5–534–00331–4. – Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/432059>

3. Исаченко, И. И. Основы самоменеджмента : учебник / И.И. Исаченко. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 312 с. – (Высшее образование). – ISBN 978–5–16–005304–2. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1212526>

#### **10.1.2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Петров, А. Ю. Soft skills современного менеджера: командообразование и лидерские навыки : учебное пособие / А. Ю. Петров, А. В. Махароблидзе. – Екатеринбург : УрФУ, 2017. – 188 с. – ISBN 978–5–7996–2258–9. – Текст : электронный // Лань : электронно–библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/170027>
2. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации : учебник / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук ; Ростовский международный институт экономики и управления. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 344 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495708>
3. Agile–менеджмент: Лидерство и управление командами: Практическое руководство / Аппело Ю. – М.:Альпина Паблишер, 2018. – 534 с.: 60х90 1/16 (Обложка) ISBN 978–5–9614–6361–3 – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003506>
4. Авдеев В.В. – Управление персоналом: технология формирования команды – Издательство "Финансы и статистика" – 2014 – 544с. – ISBN: 5–279–02380–9 – Текст электронный // ЭБС ЛАНЬ – URL: <https://e.lanbook.com/book/69110>
5. Авдеев В.В. – Управление персоналом. Оптимизация командной работы: Рейнжиниринговая технология – Издательство "Финансы и статистика" – 2014 – 960с. – ISBN: 5–279–02687–5 – Текст электронный // ЭБС ЛАНЬ – URL: <https://e.lanbook.com/book/69109>

#### **10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

#### **10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):**

1. <http://biblioclub.ru> - «Университетская библиотека онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»
3. <https://www.elibrary.ru> - научная электронная библиотека e-Library
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ
5. [www.scopus.com](http://www.scopus.com) - международная реферативная база данных;
6. [www.gks.ru](http://www.gks.ru) -официальный сайт Федеральной службы государственной статистики
7. [www.cfin.ru/management/strategy](http://www.cfin.ru/management/strategy) (сайт портала «Корпоративный менеджмент»);
8. <http://www.counsultant.ru> (сайт информационного портала «КонсультантПлюс»)
9. <http://fcior.edu.ru/>(Сайт федерального центра информационно - образовательных ресурсов).
10. <http://biblioclub.ru/> (Сайт Университетской библиотеки ONLINE)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### ***Информационные справочные системы:***

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1. Профессиональная база данных Росстата // Режим доступа: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/databases/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/databases/)
2. Профессиональная база данных «Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)» // Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru/index.php>
3. Профессиональная база данных HeadHunter // Режим доступа: <http://www.hh.ru>

### ***Программное обеспечение***

1. Операционная система: MicrosoftWindows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01
2. Базовый пакет программ MicrosoftOffice (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензирование MicrosoftOffice (начало жизненного цикла 09.01.2013г.) Набор обновлений Office 2013 ServicePack 1 (начало жизненного цикла 25.02.2014 г., окончания поддержки 11.04.2023 г.)

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

## **13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.