

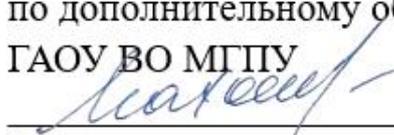
Департамент образования и науки города Москвы

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский городской педагогический университет»

Институт непрерывного образования

СОГЛАСОВАНО

Председатель экспертного совета
по дополнительному образованию
ГАОУ ВО МГПУ

 /Д.А. Махотин/
Протокол № 14 от 26 мая 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор института непрерывного
образования ГАОУ ВО МГПУ

/М.М. Шалашова/

26» мая 2020 г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

**«Технологии эффективных коммуникаций в профессиональной
среде»**

(72 часа)

Автор(ы):

Иванова О.А., доктор. педаг. наук,
Нехорошева Е.В., канд. педаг. наук,
Шевелёва Н.Н., канд. педаг. наук

Москва, 2020

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области технологий эффективных коммуникаций в профессиональной среде.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ОПК-1
2.	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК-7

Программа разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)». Планируемые результаты обучения по дополнительной профессиональной программе соответствуют выполняемым трудовым действиям.

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции, реализуемые после обучения	Код	Трудовые действия
Код А Педагогическая деятельность по проектированию и реализации образовательного процесса в образовательных организациях дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования	Общепедагогическая функция. Обучение	А/01.6	Планирование и проведение учебных занятий. Систематический анализ эффективности учебных занятий и подходов к обучению. Формирование универсальных учебных действий. Формирование мотивации к обучению.

Код В Педагогическая деятельность по проектированию и реализации основных общеобразовательных программ	Педагогическая деятельность по проектированию и реализации основных общеобразовательных программ	В/02.6	Формирование метапредметных компетенций, умения учиться и универсальных учебных действий до уровня, необходимого для освоения образовательных программ основного общего образования
--	--	---------------	---

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать / Уметь	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Знать: нормативные и правовые акты в сфере образования и нормы профессиональной этики в области коммуникации; значение эмоциональной и коммуникативной компетентности педагога в реализации образовательной деятельности. Уметь: определять профессиональные задачи, для выполнения которых необходим высокий уровень эмоциональной и коммуникативной компетентности педагога.	ОПК-1
2.	Знать: особенности построения процесса коммуникаций в образовательной деятельности; аксиомы эффективной межличностной коммуникации. Уметь: определять эффективность способов процесса передачи и восприятия информации; преодолевать барьеры во взаимопонимании; использовать простые и эффективные способы установления диалога и эмпатии.	ОПК-1, ОПК-7
3.	Знать: стандартные методы и психолого-педагогические технологии, позволяющие решать развивающие задачи; задачи индивидуализации обучения и развития обучающихся с особыми образовательными потребностями. Уметь: анализировать психолого-педагогические методы и технологии, позволяющие решать развивающие задачи, задачи индивидуализации обучения и развития обучающихся с особыми образовательными потребностями.	ОПК-7
4.	Знать: техники эффективной передачи информации; язык, формы и методы общения. Уметь: строить коммуникационную матрицу, подбирая эффективные каналы и инструменты для определенной целевой аудитории, готовить качественный и нужный аудитории контент.	ОПК-7
5.	Знать: технологии предупреждения,	ОПК-1, ОПК-7

	<p>урегулирования и разрешения конфликтов в образовательной деятельности.</p> <p>Знать: техники снижения уровня эмоционального напряжения.</p> <p>Уметь: проектировать деятельность и взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий.</p> <p>Уметь: проектировать взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий.</p> <p>Уметь: проектировать взаимодействие с использованием различных технологий управления и стратегий поведения в конфликте.</p>	
--	--	--

1.3. Категория слушателей

Уровень образования: ВО

Направление подготовки: педагогическое образование

Область профессиональной деятельности: общее образование (работники общеобразовательных организаций)

1.4. Форма обучения: очно-заочная (с использованием ДОТ)

1.5. Режим занятий: 6 часов в день, 1 раз в неделю

1.6. Срок освоения: 12 недель

1.7. Трудоемкость программы: 72 часа

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), вида	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			Внеаудиторная работа	Формы аттестации, контроля	Трудоемкость
		Всего ауд., час.	Лекции	Практ. занятия	Сам. работа		
	Базовая часть				2		2
1.	Нормативно-правовые основы профессиональных и образовательных коммуникаций в образовательной деятельности				2		2
	Профильная часть						
2.	Модуль 1. Эффективные коммуникации в образовании	10		10	12		22
2.1.	Теория социальных коммуникаций в образовании	2		2		Входное тестирование	2
2.2.	Эффективная работа с информацией в процессе организации коммуникаций в образовательной деятельности школьников	2		2	4	Практическая работа 1	6
2.3.	Поведенческие модели в коммуникации	3		3	4	Практическая работа 2	7
2.4.	Каналы и инструменты коммуникаций в онлайн и офлайн формате в современной образовательной среде	3		3	4	Практическая работа 3	7

3.	Модуль 2. Технологии эффективного взаимодействия и конфликты в цифровой образовательной среде	4	2	2	12		16
3.1.	Факторы и технологии эффективного взаимодействия субъектов образования	1	1		2		3
3.2.	Техники снижения уровня эмоционального напряжения	1		1	2	Практическая работа 4	3
3.3.	Предупреждение, урегулирование и разрешение конфликтных ситуаций между субъектами образовательных отношений	1	1		3		4
3.4.	Технология управления конфликтом	1		1	2	Практическая работа 5	3
3.5.	Самодиагностика компетентности и готовности к ведению споров, переговоров и разрешению конфликтов				3	Практическая работа 6	3
4.	Модуль 3. Педагогический дизайн формирования информационной грамотности школьников	3	1	2	9		12
4.1.	Технология создания презентаций	1	1		3		4

4.2.	Коммуникация посредством текстов	2		2	2	Практическая работа 7	4
4.3.	Реализация образовательной коммуникации в социальных сетях				4		4
5.	Модуль 4. Технологии наставничества и тьюторства в образовательной деятельности и корпоративном обучении				18	Практическая работа 8	18
	Итоговая аттестация	2		2		Зачет (на основании совокупности выполненных практических работ и выходного тестирования)	2
	Итого	19	3	16	53		72

2.2. Учебная программа

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание	Планируемые результаты обучения (Знать/Уметь)
1	2	3	4
Базовая часть			
1. Нормативно-правовые основы профессиональных и образовательных коммуникаций в образовательной деятельности	Самостоятельная работа, 2 часа	Анализ следующих аспектов: 1. Основы эффективной коммуникации. 2. Нормативно-правовые документы, обеспечивающие основы коммуникаций в образовательной	Знать: - нормативные и правовые акты в сфере образования и нормы профессиональной этики в области коммуникации;

		<p>деятельности.</p> <p>3. НСУР и НСПР ПР.</p> <p>4. Нормы профессиональной этики в области коммуникации в образовательной деятельности.</p> <p>5. Формирование эмоционально-коммуникативной компетентности педагога - одно из условий эффективной реализации образовательной деятельности.</p>	<p>- значение эмоциональной и коммуникативной компетентности педагога в реализации образовательной деятельности.</p> <p>Уметь: определять профессиональные задачи, для выполнения которых необходим высокий уровень эмоциональной и коммуникативной компетентности педагога.</p>
Профильная часть			
Модуль 1. Эффективные коммуникации в образовании			
2.1. Теория социальных коммуникаций в образовании	Тренинг, 1 час	<p><i>Входное тестирование</i></p> <p>Тренинг «Социальные коммуникации в образовании» направлен на решение следующих задач:</p> <p>1. Анализ специфики социальной коммуникации в образовательной деятельности.</p> <p>2. Определение аксиом эффективной межличностной коммуникации.</p> <p>3. Установление причин отсутствия взаимопонимания между субъектами коммуникации.</p> <p>4. Определение эффективности реализации процесса передачи и восприятия информации.</p> <p>5. Проектирование эффективных способов процесса передачи и восприятия информации, которые могут быть реализованы слушателями в дальнейшей практике.</p>	<p>Знать: аксиомы эффективной межличностной коммуникации.</p> <p>Уметь: определять эффективность способов процесса передачи и восприятия информации.</p>

	Тренинг, 1 час	Тренинг «Искажение информации» направлен на выявление критических точек и причин искажения информации, формирование умений преодолеть барьеры во взаимопонимании, апробацию простых и эффективных способов установления диалога, эмпатии.	Уметь: преодолевать барьеры во взаимопонимании.
2.2. Эффективная работа с информацией в процессе организации коммуникаций в образовательной деятельности школьников	Тренинг, 2 часа	Тренинг «Эффективный обмен информацией» направлен обсуждение следующих вопросов: 1. Виды и примеры целей коммуникации в образовании. 2. Выбор средств и способов коммуникации в урочной и внеурочной деятельности в зависимости от поставленной цели. 3. Техники установления контакта. 4. Вербальные и невербальные сигналы в поведении оппонента. <i>Практическая работа 1</i> Задание выполняется в малых группах или индивидуально, результаты презентуются участникам, обсуждаются варианты их использования в практике школы. Задание: - определить методы и технологии для работы с информацией в урочной и внеурочной деятельности в онлайн и офлайн формате; - спроектировать этап занятия, на котором будет использован обмен информацией.	Знать: стандартные методы и психолого-педагогические технологии, позволяющие решать развивающие задачи. Уметь: определять эффективность способов процесса передачи и восприятия информации, преодолевать барьеры во взаимопонимании.
	Самостоятельная работа, 4 часа	Формирование коммуникативных компетентностей школьников: техники	Знать: техники эффективной передачи информации.

		<p>передачи информации без искажений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила передающего, – Неопределенные высказывания, – Правила принимающего, – Парафраз, – Воронка вопросов. <p>Слушатели проектируют пул методик эффективной передачи информации без искажений для реализации в образовательной деятельности.</p>	
2.3. Поведенческие модели в коммуникации	Тренинг, 3 часа	<ul style="list-style-type: none"> – Определение выбора фраз и содержания беседы для эффективной коммуникации; – Особенности поведения разных типов личности субъектов образовательных отношений. – Выбор способов выхода из напряженной и стрессовой ситуации. <p><i>Практическая работа № 2</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести экспресс-диагностику типа человека по внешним признакам и поведению, используя экспресс-диагностику по модели поведенческих типов «D.I.S.C» У. Марстона. 2. Решить кейс: <ul style="list-style-type: none"> – определить тип личности; – указать, какой стиль общения по отношению к себе предпочитают указанные личности; – определить способы, как общаться с такими людьми; – спроектировать модель беседы с обучающимися / родителями (законными представителями) в 	<p>Знать: технологии предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов в образовательной деятельности.</p> <p>Уметь: проектировать деятельность и взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий.</p>

		<p>соответствии с типом личности и выбранными способами общения в целях формирования индивидуальной траектории развития ребёнка.</p> <p>В ходе успешного выполнения практической работы (разработки ресурса) участники научатся определять тип личности и выстраивать взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий.</p>	
	Самостоятельная работа, 4 часа	<p>Анализ модели поведенческих типов «D.I.S.C» У. Марстона, её основных понятий и достоинств, внешних и внутренних характеристик типов личности; экспресс-диагностики типа человека по внешним признакам и поведению.</p> <p>Слушатели подготовят алгоритм определения типа человека и в случае успешного выполнения работы смогут в практической деятельности предупреждать, урегулировать и разрешать конфликты в образовательной деятельности.</p>	<p>Знать: технологии предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов в образовательной деятельности.</p>
2.4. Каналы и инструменты коммуникаций в онлайн и офлайн формате в современной образовательной среде	Тренинг, 3 часа	<p>Тренинг «Современная образовательная среда – каналы и инструменты коммуникаций» направлен на определение значения коммуникаций в современной образовательной среде, использование различных каналов и инструментов в онлайн и офлайн формате.</p> <p><i>Практическая работа 3</i></p> <p>Задание:</p>	<p>Знать: техники эффективной передачи информации; язык, формы и методы общения.</p> <p>Уметь: строить коммуникационную матрицу, подбирая эффективные</p>

		<p>- определить значение коммуникаций в современной образовательной среде;</p> <p>- определить, какие каналы и цифровые инструменты коммуникаций можно эффективно использовать в онлайн и офлайн формате;</p> <p>- спроектировать занятие с использованием изученных цифровых инструментов коммуникаций.</p> <p>Результаты индивидуальной и групповой работы могут быть использованы в профессиональной деятельности участников с целью эффективного выстраивания коммуникации.</p>	<p>каналы и инструменты для определенной целевой аудитории</p> <p>- готовить качественный и нужный аудитории контент.</p>
	<p>Самостоятельная работа, 4 часа</p>	<p>Анализ языка, форм и методов общения в образовательной деятельности, базовые элементы коммуникаций, культурных норм.</p> <p>Участники спроектируют индивидуально или в малых группах (по желанию участников) каналы и инструменты коммуникации для реализации в урочной деятельности.</p>	<p>Знать: язык, формы и методы общения.</p> <p>Уметь: использовать простые и эффективные способы установления диалога и эмпатии.</p>
<p>Модуль 2. Технологии эффективного взаимодействия и конфликты в цифровой образовательной среде</p>			

3.1. Факторы и технологии эффективного взаимодействия субъектов образования.	Лекция, 1 час	Виды общения. Бесконфликтное общение. Конфликтное общение. Стили общения и их влияние на эффективность общения. Различные подходы к организации эффективного общения субъектов образования. Техника развития навыков активного слушания. Техника выяснения обстоятельств. Техника контроля за собой во время разговора. Техника организации обратной связи. Техника налаживания контактов.	Знать: техники эффективной передачи информации; язык, формы и методы общения.
	Самостоятельная работа, 2 часа	Отработка навыков развития навыков активного слушания. Техника выяснения обстоятельств. Техника контроля за собой во время разговора. Техника организации обратной связи. Выполнение упражнений, направленных на использование техник, направленных на эффективную коммуникацию по моделям: ученик-учитель, учитель-родитель.	Уметь: проектировать деятельность по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий.
3.2. Техники снижения уровня эмоционального напряжения.	Тренинг, 1 час	В ходе участия в тренинге будут затронуты следующие вопросы: - Техника заземления. - Техника релаксации. - Дыхательные техники. - Портрет стресс устойчивого человека. <i>Практическая работа 4</i> Задание выполняется индивидуально: спроектировать этап занятия с использованием техник снижения уровня эмоционального напряжения	Знать: техники снижения уровня эмоционального напряжения. Уметь: проектировать взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий.
	Самостоятельная работа, 2 часа	Задание выполняется в малых группах или индивидуально:	Уметь: проектировать деятельность и взаимодействие по

		<p>- решить кейсы с использованием следующих техник: техника заземления, релаксации, дыхательные техники;</p> <p>- определить перспективу их использования в практике школы.</p>	<p>прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий</p>
3.3. Предупреждение, урегулирование и разрешение конфликтных ситуаций между субъектами образовательных отношений	Лекция, 1 час	<p>Предупреждение (профилактика) конфликтов. Работа по профилактике конфликтов. Технология предупреждения конфликта. Приемы: сглаживания спора, снижения своей тревожности и агрессивности, минимизации негативных эмоций.</p> <p>Разрешение конфликтов. Управление конфликтами. Метод соучастия. Метод смыслового ограничения пределов конфликтной ситуации. Посредничество как способ урегулирования конфликта.</p>	<p>Знать: технологии предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов в образовательной деятельности.</p>
	Самостоятельная работа, 3 часа	<p>Прогнозирование конфликтов. Условия профилактики: баланс ролей, баланс в действиях и решениях, баланс взаимных услуг, сбалансированность внешней оценки и самооценки.</p> <p>Медиация. Виды и техники медиации.</p> <p>Задание выполняется в малых группах или индивидуально:</p> <p>- решить кейсы, направленные на разработку моделей по профилактике конфликта;</p> <p>- определить перспективу их использования в практике школы.</p>	<p>Уметь: Проектировать деятельность и взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий.</p>
3.4. Технология управления конфликтом	Тренинг, 1 час.	<p>В ходе участия в тренинге будут затронуты следующие вопросы:</p> <p>- Управление конфликтом:</p>	<p>Знать: технологии предупреждения, урегулирования и разрешения</p>

		<p>прогнозирование, стимулирование, разрешение конфликта.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Стратегии поведения в конфликте: противоборство, уход, уступка, компромисс, сотрудничество. <p><i>Практическая работа 5</i></p> <p>Задание выполняется в малых группах или индивидуально:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработать способы выхода из конфликта; - определить стратегии поведения в конфликте с точки зрения всех участников образовательных отношений; - спроектировать внеурочное занятие, направленное на формирование у школьников конфликтологической компетентности. 	<p>конфликтов образовательной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>проектировать взаимодействие с использованием различных технологий управления стратегий поведения в конфликте.</p>	<p>В</p> <p>с</p> <p>и</p> <p>В</p>
	Самостоятельная работа, 2 часа	<p>Задание выполняется в малых группах или индивидуально:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать кейсы (конфликтные ситуации); - определить стратегию поведения в конфликте, который может возникнуть в образовательной деятельности; - разработать варианты моделей поведения по конструктивному поведению. 	<p>Уметь:</p> <p>проектировать деятельность и взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий.</p>	<p>и</p> <p>по</p> <p>с</p>
3.5. Самодиагностика компетентности и готовности к ведению споров, переговоров и разрешению конфликтов	Самостоятельная работа, 3 часа	<p><i>Практическая работа № 6</i></p> <p>Выполнение заданий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пройти самодиагностику компетентности и готовности к ведению споров, переговоров и разрешению конфликтов. - составить план совершенствования уровня коммуникативной компетентности. <p>В результате выполнения практической работы</p>	<p>Знать: технологии предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов образовательной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>проектировать деятельность и взаимодействие по прогнозированию и профилактике</p>	<p>в</p> <p>в</p>

		слушатели проектируют план составить план совершенствования уровня коммуникативной компетентности, который могут реализовать в профессиональной деятельности.	конфликтов с использованием различных технологий.
Модуль 3. Педагогический дизайн формирования информационной грамотности школьников			
4.1 Технология создания презентаций	Лекция, 1 час	Понятие презентации. Типы и виды презентаций. Этапы разработки презентации. Структурирование информации. Интерактивность мультимедиа-средств. Особенности создания презентаций (сопровождающих доклады, маркетинговых, обучающих)	Знать: - нормативные и правовые акты в сфере образования; - особенности построения процесса коммуникаций в образовательной деятельности
	Самостоятельная работа, 3 часа	Задание выполняется в малых группах или индивидуально: - в соответствии с выбранным типом презентации разработать структуру презентации; - осуществить подбор элементов презентации (текст, графика, звук, видео, анимация); - выбрать последовательность слайдов; - составить презентацию в формате PechaKucha	Уметь: готовить качественный и нужный аудитории контент

4.2. Коммуникация посредством текстов	Практическое занятие (тренинг), 2 часа	<p>В ходе участия в тренинге будут затронуты следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Психологическая готовность к написанию текстов, «ловушки» и вдохновение. - Работа с установками, препятствующими написанию публичных текстов. - Типология текстов: продающие, вирусные, мотивирующие, информационные, художественные. - Текст как инструмент продвижения 	<p>Знать: техники эффективной передачи информации; язык, формы и методы общения.</p> <p>Уметь: готовить качественный и нужный аудитории контент</p>
	Самостоятельная работа, 2 часа	<p><i>Практическая работа № 7</i></p> <p>Задание выполняется в малых группах или индивидуально, результаты презентуются участникам, обсуждаются варианты их использования в практике школы: разработать модель внеурочного занятия (онлайн, офлайн, технологии смешанного обучения), направленного на формирование у школьников умений создавать публичные тексты (небольшие, отражающие суть задачи, соответствующие целевой аудитории, указывающие место публикации текста (сайт, личный блог, социальные сети и т.д.).</p> <p>В ходе успешного выполнения работы слушатели создадут модель внеурочного занятия, который могут использовать в практике.</p>	

4.3 Реализация образовательной коммуникации в социальных сетях	Самостоятельная работа, 4 часа	Задание выполняется в малых группах или индивидуально: - изучить особенности построения и функционирования медиaprостранства; - определить эффективность использования технологий медиаактивности и исовременных медиаресурсов; - определить место социальных сетей в цифровом образовательном пространстве; - составить свод правила этики и норм общения в цифровой среде (форумы, электронная почта, мессенджеры, социальные сети).	Знать: особенности построения процесса коммуникаций в образовательной деятельности. Уметь: готовить качественный и нужный аудитории контент
Модуль 4. Технологии наставничества и тьюторства в образовательной деятельности и в корпоративном обучении			
5. Технологии наставничества и тьюторства в образовательной деятельности и корпоративном обучении	Самостоятельная работа, 18 часов	<i>Практическая работа 8</i> Задание выполняется индивидуально: - изучить цели и ценности наставничества и тьюторства; - определить роль наставничества и тьюторство в корпоративной среде и образовательной деятельности; - изучить методы и формы эффективного взаимодействия, «Пятилистник» наставничества. - спроектировать рефлексивную и «рубежный» контроль в наставничестве; - спроектировать оценку результатов в наставничестве и тьюторстве; - разработать индивидуальную программу (план) сопровождения в	Знать: стандартные методы и психолого-педагогические технологии, позволяющие решать развивающие задачи; задачи индивидуализации обучения и развития обучающихся с особыми образовательными потребностями. Уметь: - анализировать психолого-педагогические методы и технологии, позволяющие решать развивающие задачи, задачи

		наставничестве (тьюторстве) обучающихся. Результатом работы слушателей станет индивидуальная программа (план) сопровождения в наставничестве (тьюторстве).	индивидуализации обучения и развития обучающихся с особыми образовательными потребностями; - определять профессиональные задачи, для выполнения которых необходим высокий уровень эмоциональной и коммуникативной компетентности педагога
Итоговая аттестация	2 часа	Зачет (на основании совокупности выполненных практических работ и выходного тестирования)	

2.3. Сетевая форма обучения

Не применяется

2.4. Календарный учебный график (приложение 1)

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

3.1. Текущая аттестация

Входное тестирование

Форма проведения	Дистанционно
Виды оценочных материалов	Тест из 7 заданий в электронной форме по каждому модулю (Приложение 2)
Критерии оценивания	1 – правильный ответ; 0 – неправильный ответ. 7 баллов – высокий уровень, 3-6 баллов – средний уровень, менее 3 – низкий уровень.
Оценка	Не предусмотрено (тестирование проводится с целью определения уровня владения материалом)

Выходное тестирование

Форма проведения	Дистанционно
Виды оценочных	Тест из 10 заданий в электронной форме по каждому модулю (Приложение 2)

материалов	
Критерии оценивания	1 – правильный ответ; 0 – неправильный ответ. 9-10 баллов – высокий уровень, 6-8 баллов – средний уровень, менее 5 – низкий уровень
Оценка	Зачтено (6-10 баллов) / не зачтено (0-5 баллов)

3.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация представляет собой практические работы слушателей по темам программы. Оценка – зачтено/не зачтено.

Практическая работа 1 по теме 2.2.

Название работы	Обмен информацией в урочной и внеурочной деятельности
Требования к структуре и содержанию	Задание выполняется в малых группах или индивидуально, результаты презентуются участникам, обсуждаются варианты их использования в практике школы. Задание: - определить методы и технологии для работы с информацией в урочной и внеурочной деятельности в онлайн и офлайн формате; - спроектировать этап занятия, на котором будет использован обмен информацией.
Критерии оценивания	- пороговый (знает стандартные методы и психолого-педагогические технологии, позволяющие решать развивающие задачи); - углублённый (умеет определять эффективность способов процесса передачи и восприятия информации, преодолевать барьеры во взаимопонимании); - продвинутый (способен оценить эффективность проектирования этапов занятия, на котором будет использован обмен информацией).
Оценка	Зачтено/не зачтено

Практическая работа 2 по теме 2.3.

Название работы	Эффективная коммуникация со школьниками и родителями
Требования к структуре и содержанию	Задание выполняется в малых группах или индивидуально, результаты презентуются участникам, обсуждаются варианты их использования в практике школы. Задание: 1. Провести экспресс-диагностику типа ученика, родителя, коллеги по внешним признакам и поведению, используя экспресс-диагностику по модели поведенческих типов «D.I.S.C» У. Марстона. 2. Решить кейс: – определить тип личности; – указать, какой стиль общения по отношению к себе предпочитают указанные субъекты образовательных отношений в образовательной деятельности; – определить способы, как общаться с такими людьми; – спроектировать модель беседы с обучающимися / родителями (законными представителями) в соответствии с типом личности и выбранными способами общения в целях формирования

	индивидуальной траектории развития ребёнка и формировании конфликтологической компетентности школьника.
Критерии оценивания	<ul style="list-style-type: none"> - пороговый (знает, технологии предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов в образовательной деятельности через проведение экспресс-диагностики по модели поведенческих типов «D.I.S.C» У. Марстона); - углублённый (умеет проектировать деятельность и взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием «D.I.S.C» У. Марстона); - продвинутый (способен оценить эффективность проектирования модели беседы с обучающимися / родителями (законными представителями) в соответствии с типом личности и выбранными способами общения в целях формирования индивидуальной траектории развития ребёнка и формировании конфликтологической компетентности школьника.).
Оценка	Зачтено/не зачтено

Практическая работа 3 по теме 2.4.

Название работы	Каналы и цифровые инструменты коммуникаций в современной образовательной среде
Требования к структуре и содержанию	<p>Задание выполняется в малых группах или индивидуально, результаты презентуются участникам, обсуждаются варианты их использования в практике школы.</p> <p>Задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить значение коммуникаций в современной образовательной среде; - определить, какие каналы и цифровые инструменты коммуникаций можно эффективно использовать в онлайн и офлайн формате; - спроектировать занятие с использованием изученных цифровых инструментов коммуникаций.
Критерии оценивания	<ul style="list-style-type: none"> - пороговый (знает техники эффективной передачи информации и язык, формы и методы общения.); - углублённый (умеет строить коммуникационную матрицу, подбирая эффективные каналы и инструменты для определенной целевой аудитории); - продвинутый (способен подготовить качественный и нужный аудитории контент).
Оценка	Зачтено/не зачтено

Практическая работа 4 по теме 3.2.

Название работы	Снижение уровня напряжения
Требования к структуре и содержанию	<p>Задание выполняется индивидуально:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучить технику заземления, релаксации, дыхательные техники; - определить портрет стресс устойчивого человека; - спроектировать этап занятия с использованием техник снижения уровня эмоционального напряжения.
Критерии оценивания	<ul style="list-style-type: none"> - пороговый (знает техники снижения уровня эмоционального напряжения); - углублённый (умеет проектировать взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий); - продвинутый (способен спроектировать этап занятия с использованием

	техник снижения уровня эмоционального напряжения).
Оценка	Зачтено/не зачтено

Практическая работа 5 по теме 3.4.

Название работы	Технология управления конфликтом
Требования к структуре и содержанию	Задание выполняется в малых группах или индивидуально, результаты презентуются участникам, обсуждаются варианты их использования в практике школы: - разработать способы выхода из конфликта; - определить стратегии поведения в конфликте с точки зрения всех участников образовательных отношений; - спроектировать внеурочное занятие, направленное на формирование у школьников конфликтологической компетентности.
Критерии оценивания	- пороговый (знает технологии предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов в образовательной деятельности); - углублённый (умеет проектировать взаимодействие с использованием различных технологий управления и стратегий поведения в конфликте); - продвинутый (способен спроектировать этап занятия с использованием техник снижения уровня эмоционального напряжения).
Оценка	Зачтено/не зачтено

Практическая работа 6 по теме 3.5.

Название работы	Развитие коммуникативной компетентности.
Требования к структуре и содержанию	Пройти самодиагностику коммуникативной компетентности, в том числе сформированности готовности к ведению споров, переговоров и разрешению конфликтов. Задание выполняется индивидуально: составить план совершенствования уровня коммуникативной компетентности. В результате выполнения практической работы слушатели проектируют план составить план совершенствования уровня коммуникативной компетентности, который могут реализовать в профессиональной деятельности.
Критерии оценивания	- пороговый (знает технологии предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов в образовательной деятельности); - углублённый (умеет проектировать деятельность и взаимодействие по прогнозированию и профилактике конфликтов с использованием различных технологий); - продвинутый (способен оценить эффективность проектирования плана совершенствования уровня коммуникативной компетентности).
Оценка	Зачтено/не зачтено

Практическая работа 7 по теме 4.2.

Название работы	Публичный текст
Требования к структуре и содержанию	Задание выполняется в малых группах или индивидуально, результаты презентуются участникам, обсуждаются варианты их использования в практике школы: разработать модель внеурочного занятия (онлайн, офлайн, технологии смешанного обучения), направленного на формирование у школьников умений создавать публичные тексты (небольшие, отражающие суть задачи, соответствующие целевой

	аудитории, указывающие место публикации текста (сайт, личный блог, социальные сети и т.д.).
Критерии оценивания	- пороговый (знает техники эффективной передачи информации, язык, формы и методы общения); - углублённый (умеет готовить качественный и нужный аудитории контент образовательной программы); - продвинутый (способен оценить качество созданного)
Оценка	Зачтено/не зачтено

Практическая работа 8 по модулю 4

Название работы	Индивидуальная программа сопровождения в наставничестве (тьюторстве)
Требования к структуре и содержанию	Задание выполняется индивидуально: - изучить цели и ценности наставничества и тьюторства; - определить роль наставничества и тьюторство в корпоративной среде и образовательной деятельности; - изучить методы и формы эффективного взаимодействия, «Пятилистник» наставничества. - спроектировать рефлексивную и «рубежный» контроль в наставничестве; - спроектировать оценку результатов в наставничестве и тьюторстве; - разработать индивидуальную программу (план) сопровождения в наставничестве (тьюторстве) обучающихся. Результатом работы слушателей станет индивидуальная программа (план) сопровождения в наставничестве (тьюторстве).
Критерии оценивания	- пороговый (знает стандартные методы и психолого-педагогические технологии, позволяющие решать развивающие задачи, задачи индивидуализации обучения и развития обучающихся с особыми образовательными потребностями); - углублённый (умеет анализировать психолого-педагогические методы и технологии, позволяющие решать развивающие задачи, задачи индивидуализации обучения и развития обучающихся с особыми образовательными потребностями); - продвинутый (способен определять профессиональные задачи, для выполнения которых необходим высокий уровень эмоциональной и коммуникативной компетентности педагога)
Оценка	Зачтено/не зачтено

3.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация предполагает выполнение слушателями практических работ индивидуально.

Форма итоговой аттестации	Зачет (на основании совокупности выполненных практических работ и выходного тестирования)
Требования к итоговой аттестации	Выполнение всех видов заданий практических работ в соответствии с требованиями к каждой из них и выходного тестирования.
Критерии	Зачтено выставляется на основании совокупности выполненных

оценивания	тестовых заданий (выходной контроль) и практических работ.
Оценка	Зачтено/не зачтено

Вид аттестации	Форма контроля	Характеристика оценочных материалов
Текущая	Входное тестирование	Тест из 7 заданий в электронной форме (Приложение 2).
	Выходное тестирование	Тест из 10 заданий в электронной форме (Приложение 3). Тест считается выполненным, если слушатели выполнили верно 6 из предложенных 10 заданий.
Промежуточная	Практические работы	Последовательное выполнение практических работ.
Итоговая аттестация	Зачет	Зачет (на основании совокупности выполненных практических работ и выходного тестирования)

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы (литература)

Основная:

1. Андреева Н.В., Рождественская Л.В., Ярмахов Б.Б. Шаг школы в смешанное обучение / Андреева Н. В., Рождественская Л. В., Ярмахов Б. Б. – М., 2016. – 282 с. – URL: <https://live.coreapp.ai/journal/tpost/ea9b8kaofp-shag-shkoli-v-smeshannoe-obuchenie> (дата обращения: 25.03.2020)

2. Бордовская Н.В. Современные образовательные технологии: учебное пособие/ кол. Авторы; под ред. Н.В. Бордовской. – М.: КНОРУС, 2010. – 432 с.

3. Богданова М. Школа контента. Создавайте тексты, которые продают / М. Богданова. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 256 с.

4. Брегельсон М.Б., Венедиктова Т.Д., Гудков Д.Б, Кибрик А.А., Основы теории коммуникации / М.Б. Брегельсон, Т.Д. Венедиктова, Д.Б. Гудков. – М.: Юрайт, 2018. – 193 с.

5. Василенко С.В. Эффектная и эффективная презентация: практ. пособие. 2-е изд. / С.В. Василенко. – М.: Дашков и К, 2013. – 136 с.

6. Иванова О.А. Предупреждение и разрешение конфликтов в образовательной организации: учебное пособие / О.А. Иванова. – М.: МГПУ, 2017.

7. Конева Е.В. Психология общения: учебное пособие / Е.В. Конева, Е.В. Драпак; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль: ЯрГУ, 2016. – 202 с.

Дополнительная:

1. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия / Р. Вердербер // – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2012. – 416 с.

2. Дьяченко В.К. Сотрудничество в обучении. – М.: Просвещение, 1991. – 192 с.

3. Зазыкин В.Г., Оболонский Ю.В. Психологическая реальность конфликтов. – М.: Психотерапия, 2013. – 384 с.

4. Иванова О.А., Суртаева Н.Н. Конфликтология в социальной работе: учебник для академического бакалавриата /. – М.: Юрайт, 2019. – Серия: Бакалавр. Академический курс.

5. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Теория коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 415 с. – Серия: Бакалавр. Углубленный курс.

6. Коэн Д.К. Ловушки преподавания/ пер. с англ. И. Муриан, О. Левеченко; под науч. Ред. М. Добряковой; Нац. Исслед. Ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. Дом Высшей школы экономики, 2017. – 288 с.

7. Лактионова Е.Б. Психологическая комфортность как фактор идентификации учащихся с педагогами в образовательной среде школы / Е.Б. Лактионова // Известия Российского государственного педагогического университета имени А. И. Герцена. – 2015. – № 177. – с. 30-35.

8. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно: психология успешного общения технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес; Пер. Т. Науменко, и др. – 2-е изд. – М.: Хорошая книга, 2004. – 394 с.

9. Марголис А.А., Рубцов В.В. Учитель для новой школы: модернизация педагогического образования в России / А.А. Марголис, В.В. Рубцов // Образовательная политика – 2010. – № 4 (42) – с. 42-55.

10. Мухина С.А. Нетрадиционные педагогические технологии в обучении: учеб. пособие для сред. проф. заведений / С. А. Мухина, А. А. Соловьева. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 379 с. – (Сер. "Среднее профессиональное образование").

11. Полат Е.С. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования: Учеб. пособие для вузов / Е.С. Полат, М.Ю. Бухаркина, М.В. Моисеева, А.Е. Петров; Под ред. Е.С. Полат. – М.: Академия, 2002. – 271 с. – (Сер. "Высшее образование").

12. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. – — М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер» – 2001. – 656 с. – URL:

<http://socium.ge/downloads/komunikaciisteoria/pochepcov%20teoria%20komunikacii.pdf> (дата обращения: 25.03.2020)

13. Российские учителя в свете исследовательских данных [Текст] / [М.Л. Агранович и др.]; отв. Ред.: И.Д. Фрумин, В.А. Болотов, С.Г. Косарецкий, М. Карной; Нац. Исслед. Ун-т Высш. Шк. Экономики, Ин-т образования. – М.: Изд. Дом Высш. Шк. Экономики, 2016. – 313 с.

14. Селевко Г.К., Тихомирова Н.К. Педагогика сотрудничества и перестройка школы. – Ярославль: Верхне-Волжское, 1990. – 64 с.

15. Соснова М.Л. Тренинг коммуникативного мастерства: учеб.-практ. пособие / М.Л. Соснова. – М.: Акад. проект, 2017. – 265 с.

16. Учебная презентация как мультимедийное средство обучения: учеб.-метод. пособие для пед. работников системы образования, слушателей прогр. доп. проф. образования / Департамент образования г. Москвы, ГБОУ ВПО МГПУ, Ин-т доп. образования, каф. проф. развития пед. работников; С.М. Лесин, Д.А. Махотин, П.С. Медведев, К.А. Москвина. – М.: МГПУ, 2013. – 83 с.

17. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров: учебно – методическое пособие. – М.: МИРОС, 2001. – 236 с.

18. Ямбург Е.А. Беспощадный учитель: педагогика non-fiction / Евгений Ямбург. – М.: Бослен, 2018. – 464 с.

Интернет-ресурсы:

1. Заседание Госсовета по вопросам совершенствования системы общего образования // Президент России. 2015. 23 декабря. [Электронный ресурс]. – URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/51001> (дата обращения: 01.09.2019).

2. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. № 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» (с изменениями от 25.12.2014). [Электронный ресурс]. – URL:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155553/ (дата обращения: 01.09.2019).

3. Приказ Минобрнауки России от 26 июня 2017 г. № 703 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по формированию и введению национальной системы учительского роста» [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/456087004> (дата обращения 05.09.2019)

4. Селевко Г.К. Энциклопедия образовательных технологий. М.: Народное образование, 2005. – URL: [http://stavcyr.ru/metod-kopilka/%D0%93.%20%D0%A1%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%BA%D0%BE_%D0%AD%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BA%D0%BB%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B9%20%20\(1%20%D1%82%D0%BE%D0%BC\).pdf](http://stavcyr.ru/metod-kopilka/%D0%93.%20%D0%A1%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%BA%D0%BE_%D0%AD%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BA%D0%BB%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B9%20%20(1%20%D1%82%D0%BE%D0%BC).pdf)

5. Указ Президента РФ № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» от 07.05.2018. [Электронный ресурс]. – URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/57425> (дата обращения 05.09.2019)

6. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения 08.10.2019)

7. Федеральный закон от 3 июля 2016 г. «О независимой оценке квалификаций» № 238-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200485/ (дата обращения 08.10.2019).

8. Prezi – URL: <https://prezi.com/> (дата обращения 08.10.2019).

9. Московская электронная школа – URL: <http://mes.mosedu.ru/> (дата обращения 18.01.2020).

10. Библиотека МЭШ – URL: <https://uchebnik.mos.ru/landing/> (дата обращения 18.01.2020).

11. Hr-portal.ru – URL: <https://hr-portal.ru/blog> (дата обращения 18.01.2020).

12. Постнаука – URL: <https://postnauka.ru/themes/kommunikatsiya> (дата обращения 18.01.2020).

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Для эффективной реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- мультимедийное оборудование (компьютер, интерактивная доска, мультимедиапроектор и пр.);

- система дистанционного обучения MOODLE, Teams;

- компьютерные презентации, учебно-методические и оценочные материалы.

4.3. Образовательные технологии, используемые в процессе реализации программы

Программа реализуется с использованием дистанционных образовательных технологий. Для каждой темы разработаны учебно-методические и оценочные материалы, размещенные в системе дистанционного обучения МГПУ, которые позволяют слушателям самостоятельно осваивать содержание программы. Соотношение аудиторной и самостоятельной работы слушателей определяется перед реализацией программы для каждой группы обучающихся отдельно.

В процессе реализации программы используются лекции с элементами дискуссии, работа в малых группах, тренинги, практические и самостоятельные работы, игровые ситуационные и имитационные игры, решение кейсов.

Календарный учебный график

№ п/п	Учебные недели/часы	1-я неделя	2-я неделя	3-я неделя	4-я неделя	5-я неделя	6-я неделя
	Тема						
1.	Современные стратегии и технологии обучения школьников	Т, К/6					
2.	Наименование дисциплины		Т/6				
3.	Наименование дисциплины			Т, К/6			
4.	Наименование дисциплины				Т, К/6		
5.	Наименование дисциплины					Т, К/6	
6.	Наименование дисциплины						Т, К/6 ИА

Условные обозначения:

Т – теоретическая подготовка

П или С – практика или стажировка

К – входной, текущий, промежуточный контроль знаний, умений

ПА – промежуточная аттестация (экзамен, зачет)

ИА – итоговая аттестация

Входное тестирование

1. Какие основные нормативно-правовые документы обеспечивают основы профессиональных коммуникаций в образовательной деятельности?
 - а. Декларация прав ребёнка
 - б. Примерная основная образовательная программа
 - в. **Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»**
 - г. **Федеральный закон от 3 июля 2016 г. «О независимой оценке квалификаций» № 238-ФЗ**
 - д. ФГОС ВО

2. Дайте определение понятия «межличностная коммуникация»:
 - а. **это процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга;**
 - б. отдельная сфера профессиональной деятельности, требующая специальной подготовки и регулируемую формальными нормами (как правовыми, так и профессиональными);
 - в. адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам;
 - г. **процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом.**

3. В результате реализации коммуникации возникает обратная связь, которая может быть:
 - а. **положительной и отрицательной**
 - б. прямой и косвенной,
 - в. оценочной и безоценочной.

4. Конфликт характеризуется следующими свойствами:

А) наличие противоречий или различий между ценностями, целями, интересами, мотивами, ролями и т.д. субъектов;

Б) противоборство, противодействие субъектов конфликта, стремлением подавить оппонента;

В) негативные чувства и эмоции в отношении друг друга как фоновая характеристика конфликта.

Г) все ответы верны

5. ...- это пересечение человеческих интересов, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами.

А) конфликтная ситуация

Б) проблема;

В) спор.

6. К стратегиям поведения в конфликте относятся:

А) уход

Б) уступка

В) спор

Г) компромисс

7. Запишите формат самопрезентации, о котором идет речь. Небольшая презентация в Power Point, сопровождаемая 20 слайдами, на каждый из которых отводится 20 секунд. Автоматическая смена изображений не предполагает обратного движения. Сопровождается живой речью автора с комментариями.

Ответ: _____(печа-куча)

Выходное тестирование

1. ...– это высокая результативность и максимальная удовлетворенность в совместном труде при минимальных психологических и энерго-временных затратах, повысить эффективность возможно путем снижения психологических и энерго-временных затрат, а также правильно выбранным стилем поведения.

А) Бесконфликтное общение

Б) Эффективное взаимодействие

В) Конфликтное общение

Г) Диалоговое общение

2. Установите соответствие разновидности общения и его содержания

Вид общения	Содержание
1. Эффективное общение	А) взаимодействие на основе взаимопонимания, эмпатии, взаимопомощи, терпимого, дружеского отношения и толерантности. Общение без разногласий, противоречий, на основе согласия и сотрудничества.
2. Бесконфликтное общение	Б) взаимодействие на основе противоречий, разногласий, рассогласований, споров
3. Конфликтное общение	В) высокую степень достижения целей с минимальными затратами времени, энергии и чувством удовлетворения деятельностью, результатами труда, своим поведением и реакцией партнера.

Ответы: 1-В, 2-А, 3-Б

3. К факторам эффективного взаимодействия относят:

А) отлаженную систему вертикальных и горизонтальных потоков информации, включая обратную связь (коммуникативная система)

Б) четкую организационную структуру

В) компетентную управленческую и профессиональную деятельность

Г) характер межличностных отношений на основе разногласий и споров

Ответы. А, Б, В

4. Установите соответствие между способами предупреждения и разрешения конфликта и содержанием вида деятельности в конфликте

1. Предупреждение (профилактика)	А) способ целенаправленного воздействия на поведение людей в конфликтных ситуациях, с целью завершения (разрешения) или наоборот разжигания (развития) конфликта.
2. Управление конфликтами	Б) способ проведения предупредительных мер по предотвращению деструктивного, дисфункционального развития конфликтных столкновений
3. Разрешение конфликта	В) вид деятельности управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения.
4. Регулирование конфликта	Г) вид деятельности управления, связанный с завершением конфликта

Ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

5 Сопоставьте категории и дефиниции (например, 1А):

1. Презентация	А. Целенаправленный коммуникационный процесс, решающий задачи представления информации.
2. Слайд	В. Логически автономная информационная структура, содержащая различные объекты, которые представляются в виде единой композиции на экране монитора, проекторе, листе бумаги и т.д.
3. Основа слайда	С. Набор двумерных плоскостей, ограниченных размером экрана или листа бумаги.
4. Шаблон презентации	Д. Средство системы по созданию презентаций, позволяющее в минимальный срок разработать конкретную последовательность выполненных на высоком профессиональном уровне слайдов.

6. Посредством чего происходит манипуляция в процессе телефонной речевой аферы (псевдоуслуга)

А) сосредоточению внимания на конкретной ложной информации

Б) навязывание ответственности за позитивное разрешение ситуации

В) наличие только звукового канала

Г) передаваемая информация максимально согласуется с жизненным контекстом адресата

7. Какой форме деловой коммуникации соответствует совокупность процедур: постановка вопроса, формирование мнения о возможностях решения вопроса, принятие решения.

А) беседа,

Б) дискуссия,

В) презентация,

Г) совещание,

Д) переговоры,

Е) неофициальные встречи

8. Где, согласно принципу ненасильственного общения, собеседник ясно просит предпринять определенные действия?

а) Я хотел бы, чтобы вы уважали мое право на личное пространство.

б) Я хотел бы, чтобы вы высказали свою оценку моей вчерашней презентации.

9. Просмотрите видео сюжет, определите, к какому социальному типу по модели DISC относится доктор Ливси

а) доминирование

б) влияние

в) стабилизация

г) соответствие

10. Что для поколения Z важно в общении?

а) обратная связь

б) комплименты и положительные оценки

в) дублировать обговоренное в мессенджерах и других сервисах

г) **все перечисленное**