

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.04.2024 13:17:00
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института магистратуры
Иванова Е.А.
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины
Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами проекта**

Направление 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
магистерская программа 38.04.04.01 "Управление государственными проектами и
программами"

Для набора 2023 года

Квалификация
магистр

КАФЕДРА Государственного, муниципального управления и экономической безопасности

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	15 2/6			
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	24	24	24	24
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	56	56	56	56
Контактная работа	56	56	56	56
Сам. работа	52	52	52	52
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н., доц., Мамонтова Ю.П.

Зав. кафедрой: д.э.н., проф. Украинцев В.Б.

Методическим советом направления: д.э.н., проф., Украинцев В.Б.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	углубление теоретических знаний по применению современных коммуникативных технологий и формирование практических навыков кооперации и межведомственного взаимодействия в рамках разработки и реализации проектов.
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-4:Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ПК-5:Способен осуществлять кооперацию и межведомственное взаимодействие в рамках подготовки и реализации инвестиционных проектов с использованием механизмов государственно-частного партнерства

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
современные нормы, способы и технологии осуществления коммуникации в устной и письменной форме для академического и профессионального взаимодействия (соотнесено с индикатором УК-4.1); современные теории партнерства государства и бизнеса, модели межсекторного взаимодействия в рамках реализации инвестиционных проектов (соотнесено с индикатором ПК-5.1).
Уметь:
осуществлять деловое общение и публичные выступления, использовать современные коммуникативные технологии для решения профессиональных задач (соотнесено с индикатором УК-4.2); участвовать в коллективной работе над разработкой и реализацией инвестиционных проектов, стратегий и программ с использованием механизмов государственно-частного партнерства (соотнесено с индикатором ПК-5.2).
Владеть:
навыками применения современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия (соотнесено с индикатором УК-4.3); методиками коллективной работы и межведомственного взаимодействия в области проектирования и реализации инвестиционных стратегий, проектов, программ (соотнесено с индикатором ПК-5.3).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Современные аспекты управления коммуникациями проекта				
1.1	1.1. Содержание и сущность управления коммуникациями проекта. Понятия «коммуникации проекта» и «управление коммуникациями проекта». Сущность коммуникационного процесса в управлении проектами и программами. Формы, виды и средства коммуникаций в управлении проектами и программами. Процесс планирование управления коммуникациями проекта. Особенности управления коммуникациями проекта. Выбор технологий, методов и способов коммуникаций проекта. Обеспечение гибкости коммуникационных мероприятий. Мониторинг коммуникаций проекта. Организация успешного контроля коммуникаций проекта. /Лек/	3	6	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

1.2	1.1. Содержание и сущность управления коммуникациями проекта. Понятия «коммуникации проекта» и «управление коммуникациями проекта». Сущность коммуникационного процесса в управлении проектами и программами. Формы, виды и средства коммуникаций в управлении проектами и программами. Процесс планирование управления коммуникациями проекта. Особенности управления коммуникациями проекта. Выбор технологий, методов и способов коммуникаций проекта. Обеспечение гибкости коммуникационных мероприятий. Мониторинг коммуникаций проекта. Организация успешного контроля коммуникаций проекта. Выполнение заданий с использованием LibreOffice. /Пр/	3	8	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.3	1.1. Содержание и сущность управления коммуникациями проекта. Понятия «коммуникации проекта» и «управление коммуникациями проекта». Сущность коммуникационного процесса в управлении проектами и программами. Формы, виды и средства коммуникаций в управлении проектами и программами. Процесс планирование управления коммуникациями проекта. Особенности управления коммуникациями проекта. Выбор технологий, методов и способов коммуникаций проекта. Обеспечение гибкости коммуникационных мероприятий. Мониторинг коммуникаций проекта. Организация успешного контроля коммуникаций проекта. /Ср/	3	12	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.4	1.2. Построение эффективной системы управления коммуникациями проекта. Оценка качества обратной связи и выявление коммуникационных барьеров. Факторы эффективности управления коммуникациями проекта. Методы эффективных коммуникаций в управлении проектами и программами. Развитие навыков эффективных межличностных коммуникаций. Характеристика матрицы коммуникаций в управлении проектами и программами. Стадии управления эффективными коммуникациями. Конструктивные функции конфликтов в управлении проектами и программами. Управление конфликтами между участниками. /Лек/	3	6	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
1.5	1.2. Построение эффективной системы управления коммуникациями проекта. Оценка качества обратной связи и выявление коммуникационных барьеров. Факторы эффективности управления коммуникациями проекта. Методы эффективных коммуникаций в управлении проектами и программами. Развитие навыков эффективных межличностных коммуникаций. Характеристика матрицы коммуникаций в управлении проектами и программами. Стадии управления эффективными коммуникациями. Конструктивные функции конфликтов в управлении проектами и программами. Управление конфликтами между участниками. Выполнение заданий с использованием LibreOffice. /Пр/	3	8	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

1.6	1.2. Построение эффективной системы управления коммуникациями проекта. Оценка качества обратной связи и выявление коммуникационных барьеров. Факторы эффективности управления коммуникациями проекта. Методы эффективных коммуникаций в управлении проектами и программами. Развитие навыков эффективных межличностных коммуникаций. Характеристика матрицы коммуникаций в управлении проектами и программами. Стадии управления эффективными коммуникациями. Конструктивные функции конфликтов в управлении проектами и программами. Управление конфликтами между участниками. /Ср/	3	14	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
Раздел 2. Актуальные направления в управлении заинтересованными сторонами проекта.					
2.1	2.1. Методологические подходы к управлению заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) проекта. Институциональные предпосылки управления стейкхолдерами проекта. Понятие заинтересованных сторон проекта. Особенности методологии управления заинтересованными сторонами в стандартах РМВоК, PRINCE2, ГОСТ Р ИСО 21500-2014. Сравнительная характеристика моделей управления заинтересованными сторонами проекта. Идентификация и классификация заинтересованных сторон проекта. Особенности составления реестра заинтересованных сторон проекта. Процесс планирования управления заинтересованными сторонами проекта или программы. Необходимость управления вовлечением стейкхолдеров проекта или программы. Контрольные мероприятия вовлечения заинтересованных сторон проекта. /Лек/	3	6	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.2	2.1. Методологические подходы к управлению заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) проекта. Институциональные предпосылки управления стейкхолдерами проекта. Понятие заинтересованных сторон проекта. Особенности методологии управления заинтересованными сторонами в стандартах РМВоК, PRINCE2, ГОСТ Р ИСО 21500-2014. Сравнительная характеристика моделей управления заинтересованными сторонами проекта. Идентификация и классификация заинтересованных сторон проекта. Особенности составления реестра заинтересованных сторон проекта. Процесс планирования управления заинтересованными сторонами проекта или программы. Необходимость управления вовлечением стейкхолдеров проекта или программы. Контрольные мероприятия вовлечения заинтересованных сторон проекта. Выполнение заданий с использованием LibreOffice. /Пр/	3	8	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

2.3	<p>2.1. Методологические подходы к управлению заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) проекта. Институциональные предпосылки управления стейкхолдерами проекта. Понятие заинтересованных сторон проекта. Особенности методологии управления заинтересованными сторонами в стандартах РМВоК, PRINCE2, ГОСТ Р ИСО 21500-2014. Сравнительная характеристика моделей управления заинтересованными сторонами проекта. Идентификация и классификация заинтересованных сторон проекта. Особенности составления реестра заинтересованных сторон проекта. Процесс планирования управления заинтересованными сторонами проекта или программы. Необходимость управления вовлечением стейкхолдеров проекта или программы. Контрольные мероприятия вовлечения заинтересованных сторон проекта.</p> <p>/Ср/</p>	3	12	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.4	<p>2.2. Практика реализации управления стейкхолдерами проекта.</p> <p>Современный подход к работе со стейкхолдерами в организации. Система взаимодействия руководителя проекта и окружения. Оценка практики применения средства управления основными факторами внешней среды. Разработка структуры и содержания принципов и методов управления заинтересованными сторонами проекта. Диагностика эффективности разработанной методологии управления заинтересованными сторонами проекта. Тактика работы с заинтересованными сторонами проекта. Управление стоимостью проекта: назначение, состав, методы и инструменты. Управление взаимодействием с заинтересованными сторонами на основе государственно-частного партнёрства.</p> <p>/Лек/</p>	3	6	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.5	<p>2.2. Практика реализации управления стейкхолдерами проекта.</p> <p>Современный подход к работе со стейкхолдерами в организации. Система взаимодействия руководителя проекта и окружения. Оценка практики применения средства управления основными факторами внешней среды. Разработка структуры и содержания принципов и методов управления заинтересованными сторонами проекта. Диагностика эффективности разработанной методологии управления заинтересованными сторонами проекта. Тактика работы с заинтересованными сторонами проекта. Управление стоимостью проекта: назначение, состав, методы и инструменты. Управление взаимодействием с заинтересованными сторонами на основе государственно-частного партнёрства.</p> <p>Выполнение заданий с использованием LibreOffice.</p> <p>/Пр/</p>	3	8	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

2.6	2.2. Практика реализации управления стейкхолдерами проекта. Современный подход к работе со стейкхолдерами в организации. Система взаимодействия руководителя проекта и окружения. Оценка практики применения средства управления основными факторами внешней среды. Разработка структуры и содержания принципов и методов управления заинтересованными сторонами проекта. Диагностика эффективности разработанной методологии управления заинтересованными сторонами проекта. Тактика работы с заинтересованными сторонами проекта. Управление стоимостью проекта: назначение, состав, методы и инструменты. Управление взаимодействием с заинтересованными сторонами на основе государственно-частного партнёрства. /Ср/	3	14	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5
2.7	/Экзамен/	3	36	УК-4 ПК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Трубилин, А. И., Гайдук, В. И., Кондрашова, А. В.	Управление проектами: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/86340.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Загеева, Л. А., Маркова, Е. С.	Управление проектами: учебное пособие	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019	http://www.iprbookshop.ru/101461.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Арсеньев Ю. Н., Давыдова Т. Ю.	Управление проектами, программами: учебник	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601692 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Клаверов, В. Б.	Управление проектами. Кейс практического обучения: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/69295.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Белый, Е. М., Романова, И. Б.	Управление проектами: конспект лекций	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/70287.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.3	Ньютон, Ричард, Кириченко, А.	Управление проектами от А до Я	Москва: Альпина Бизнес Букс, 2019	http://www.iprbookshop.ru/82359.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4		Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика: журнал	Астрахань: Астраханский государственный технический университет (АГТУ), 2021	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612106 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5		Вестник Московского Университета. Серия 21. Управление (государство и общество): журнал	Москва: Московский Государственный Университет, 2021	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615509 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных Росстата <https://gks.ru/databases>

Базы данных Ростовстата <https://rostov.gks.ru/folder/56777>, <https://rostov.gks.ru/folder/29957>

ИСС «КонсультантПлюс»

ИСС «Гарант» <http://www.internet.garant.ru/>

Центральная база статистических данных <https://www.gks.ru/dbscripts/cbsd/dbinet.cgi>

5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			
Знать: современные нормы, способы и технологии осуществления коммуникации в устной и письменной форме для академического и профессионального взаимодействия	воспроизведение специальной терминологии в области коммуникаций, описание технологии осуществления коммуникации в устной и письменной форме для академического и профессионального взаимодействия	раскрывает полное содержание специальной терминологии в области коммуникаций, полно описывает технологии осуществления коммуникации в устной и письменной форме для академического и профессионального взаимодействия	<i>Тесты письменные (1-52), реферат (1-48), вопросы к экзамену (1-34).</i>
Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, использовать современные коммуникативные технологии для решения профессиональных задач	демонстрация делового общения и публичного выступления, использование коммуникации для решения профессиональных задач,	демонстрирует сформированное умение делового общения и публичного выступления, применения коммуникации для решения профессиональных задач	<i>Эссе (1-10), реферат (1-48), практико-ориентированные задания (1-4).</i>
Владеть: навыками применения современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия	применение современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия	на практических примерах показывает навыки применения современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия	<i>Практические задания (1-4), практико-ориентированные задания (1-4).</i>
ПК-5: Способен осуществлять кооперацию и межведомственное взаимодействие в рамках подготовки и реализации инвестиционных проектов с использованием механизмов государственно-частного партнерства			
Знать: современные теории партнерства государства и бизнеса,	формулировка основных современных теории партнерства государства	точно и полно описывает современные теории партнерства государства	<i>Тесты письменные (1-52), реферат (1-48), вопросы к экзамену (1-34).</i>

модели межсекторного взаимодействия в рамках реализации инвестиционных проектов	и бизнеса, модели межсекторного взаимодействия в рамках реализации инвестиционных проектов	и бизнеса, модели межсекторного взаимодействия в рамках реализации инвестиционных проектов	
Уметь: участвовать в коллективной работе над разработкой и реализацией инвестиционных проектов, стратегий и программ с использованием механизмов государственно-частного партнерства	участие в коллективной работе над разработкой и реализацией инвестиционных проектов, стратегий и программ с использованием механизмов государственно-частного партнерства	активно кооперируется с коллегами в ходе разработки и реализации инвестиционных проектов, стратегий и программ с использованием механизмов государственно-частного партнерства	<i>Эссе (1-10), реферат (1-48), практико-ориентированные задания (1-4).</i>
Владеть: методиками коллективной работы и межведомственного взаимодействия в области проектирования и реализации инвестиционных проектов, стратегий, программ	применение современных методик управления процессом коллективной работы и взаимодействия по проектированию и реализации инвестиционных проектов, стратегий, программ	демонстрирует применение современных методик управления процессом коллективной работы и взаимодействия по проектированию и реализации инвестиционных проектов, стратегий, программ	<i>Практические задания (1-4), практико-ориентированные задания (1-4).</i>

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

1. Понятия «коммуникации проекта» и «управление коммуникациями проекта».
2. Сущность коммуникационного процесса в управлении проектами и программами.
3. Формы, виды и средства коммуникаций в управлении проектами

и программами.

4. Процесс планирование управления коммуникациями проекта.
5. Особенности управления коммуникациями проекта.
6. Выбор технологий, методов и способов коммуникаций проекта.
7. Обеспечение гибкости коммуникационных мероприятий.
8. Мониторинг коммуникаций проекта.
9. Организация успешного контроля коммуникаций проекта.
10. Оценка качества обратной связи и выявление коммуникационных барьеров.
11. Факторы эффективности управления коммуникациями проекта.
12. Методы эффективных коммуникаций в управлении проектами и программами.
13. Развитие навыков эффективных межличностных коммуникаций.
14. Характеристика матрицы коммуникаций в управлении проектами и программами.
15. Стадии управления эффективными коммуникациями.
16. Конструктивные функции конфликтов в управлении проектами и программами.
17. Управление конфликтами между участниками.
18. Институциональные предпосылки управления стейкхолдерами проекта.
19. Понятие заинтересованных сторон проекта.
20. Особенности методологии управления заинтересованными сторонами в стандартах PMBoK, PRINCE2, ГОСТ Р ИСО 21500–2014.
21. Сравнительная характеристика моделей управления заинтересованными сторонами проекта.
22. Идентификация и классификация заинтересованных сторон проекта.
23. Особенности составления реестра заинтересованных сторон проекта.
24. Процесс планирования управления заинтересованными сторонами проекта или программы.
25. Необходимость управления вовлечением стейкхолдеров проекта или программы.
26. Контрольные мероприятия вовлечения заинтересованных сторон проекта.
27. Современный подход к работе со стейкхолдерами в организации.
28. Система взаимодействия руководителя проекта и окружения.
29. Оценка практики применения средства управления основными факторами внешней среды.
30. Разработка структуры и содержания принципов и методов управления заинтересованными сторонами проекта.
31. Диагностика эффективности разработанной методологии управления заинтересованными сторонами проекта.
32. Тактика работы с заинтересованными сторонами проекта.
33. Управление стоимостью проекта: назначение, состав, методы и инструменты.
34. Управление взаимодействием с заинтересованными сторонами

на основе государственно-частного партнёрства.

Практико–ориентированные задания

1. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Таблица - Помехи и барьеры коммуникации

№	Помехи	Барьеры
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4	Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.:	
6	Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7	Расстояние между общающимися более 50 м	
8	Психологическая несовместимость общающихся	
9	Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10	Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11	Неумение слушать собеседника	
12	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

2. Проанализируйте приведенные в таблице цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

Таблица - Нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации

№	Цели коммуникации	Виды коммуникации
1	Постановка задач исполнителям	
2	Координация работ подразделений аппарата управления	
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	

8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9	Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
10	Обмен информацией	
11	Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
12	Инструктирование по выполнению работы	
13	Повышение оперативности решения проблем	

3. Выделить риски коммуникаций при реализации проекта и способы управления ими

Виды рисков	Способы управления

4. Заполнить матрицу рисков коммуникаций при реализации проекта

Виды рисков	Описание рисков	Последствия	Меры по снижению	Предпочтительное распределение

Критерии оценивания:

84-100 баллов (оценка «отлично») выставляется, если: полно раскрыто содержание материала билета: исчерпывающие и аргументированные ответы на вопросы в билете; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, не требует дополнительных пояснений, точно используется терминология; демонстрируются глубокие знания дисциплины специальности; даны обоснованные ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

67-83 баллов (оценка «хорошо») выставляется, если: ответы на поставленные вопросы в билете излагаются систематизировано и последовательно; демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, в изложении допущены небольшие пробелы (неточности), не исказившие содержание ответа; материал излагается уверенно, в основном правильно даны все определения и понятия; при ответе на дополнительные вопросы преподавателя полные ответы даны только при помощи наводящих вопросов.

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») ставится если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов; демонстрируются поверхностные знания дисциплины специальности; имеются затруднения с выводами; при ответе на дополнительные вопросы преподавателя ответы даются только при помощи наводящих вопросов.

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») ставится если: материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, не раскрыто его основное содержание; допущены грубые ошибки в определениях и понятиях, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов; демонстрирует незнание и непонимание существа экзаменационных вопросов; не даны ответы на дополнительные или наводящие вопросы преподавателя.

1. Процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей:
 - а) диалог
 - б) монолог
 - в) дружеская беседа

2. Сколько процентов коммуникации в средней остается в памяти у человека:
 - а) 70
 - б) 25
 - в) 45

3. К конкретным целям ПР относится:
 - а) заключение хозяйственного договора
 - б) позиционирование объекта
 - в) оба варианта верны

4. Средство исследования поведения моделируемых объектов, которое позволяет определить их характеристики в условиях, когда это сопряжено с большими затратами средств или времени – это моделирование:
 - а) прогностическое
 - б) правил принятия решений
 - в) статическое

5. Способ организации деятельности посредника по налаживанию коммуникаций между оппонентами, состоящий в организации посреднических встреч последовательно с каждой стороны, называется:
 - а) технологической дипломатией
 - б) дипломатической технологией
 - в) челночной дипломатией

6. Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:
 - а) внешняя
 - б) массовая
 - в) межличностная

7. К числу форм специализации рекламных агентств относятся (-ится):
 - а) отраслевая
 - б) территориальная
 - в) оба варианта верны

8. _____ аспект общения выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии, сочувствовании, сопереживании:

9. Понятие коммуникация характеризуется:
 - а) передачей информации с целью получения ответа
 - б) передача информации от источника во вне
 - в) воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы

10. Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя:

- а) 70
- б) 80
- в) 50

11. Обратная связь — это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий _____ или коррективную функцию.

12. К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:

- а) плач
- б) смех
- в) поза

13. Изучение способов презентации себя в социальных ситуациях и регулирование поведения в целях произвести желаемое впечатление на окружающих, называется:

- а) самомониторингом
- б) самопрезентацией
- в) ложной скромностью

14. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:

- а) ольфакторика
- б) проксемика
- в) такесика

15. Конфликт, возникающий между сотрудниками разного ранга функциональных подразделений:

- а) межфункциональный
- б) формально-неформальный
- в) иерархический

16. К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:

- а) походка
- б) мимика
- в) тембр

17. Объем и доля охвата аудитории определяется путем подсчета:

- а) количества сообщений
- б) величины целевой аудитории
- в) количества контактов целевой аудитории с сообщением

18. Обратная связь в процессе коммуникации может быть:

- а) оценочной и безоценочной
- б) положительной и отрицательной
- в) прямой и косвенной

19. Требование выполнить распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами, называется:

- а) деструктивной критикой
- б) игнорированием
- в) принуждением

20. Свои успехи человек чаще всего объясняет своими личными достижениями, а успехи других людей – внешними обстоятельствами; свои неудачи – внешними обстоятельствами, а неудачи других людей – их личными качествами. Такая тенденция называется:

- а) искажением
- б) асимметрией
- в) переносом

21. Отдельное речевое действие (фрагмент коммуникации) называется:

- а) коммуникативным актом
- б) сообщением
- в) замыслом

22. Ограничения модели – устанавливаемые пределы изменения значений переменных, которые бывают:

- а) зависимыми
- б) естественными
- в) независимыми

23. Тип абстрактного собеседника, которого характеризует недостаточная уверенность в себе, боязнь публичных выступлений, неумение формулировать свои мысли:

- а) «незаинтересованный собеседник»
- б) «неприступный собеседник»
- в) «трусика»

24. Ограничения модели – устанавливаемые пределы изменения значений переменных, которые бывают:

- а) практическими
- б) искусственными
- в) теоретическими

25. Стратегический процесс, выходящий за рамки чистого производства, для которого крайне важна неструктурированная мультимедийная информация (электронные таблицы, документы, отсканированные статьи, видеоклипы и т.д.):

- а) делегирование
- б) моделирование
- в) планирование бизнеса

26. Факторы, оказывающие влияние на инвестиционный климат и связанные с управлением деятельностью людей, называются:

- а) независимыми
- б) субъективными
- в) объективным

27. Последовательность применения процедур по приведению образа человека в соответствие с ожиданиями конкретной аудитории, называется технологической схемой формирования _____ делового человека.
28. При общении с собеседником, который позиционируется как «важная птица» рекомендуется:
- а) не соглашаться с его выводами
 - б) задавать вопросы по теме разговора из той области, в которой он считает себя наиболее компетентным
 - в) не позволять ему разыгрывать роль гостя
29. Состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием неблагоприятных воздействий:
- а) стресс
 - б) шок
 - в) давление
30. При общении с собеседником, который позиционируется как «важная птица» рекомендуется:
- а) задавать вопросы по теме разговора из той области, в которой он считает себя наиболее компетентным
 - б) не показывать своего раздражения по поводу манеры его поведения
 - в) не соглашаться с его выводами
31. Степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков – это _____.
32. Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется _____.
33. У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Такие коммуникативные проявления называются _____.
34. Почесывание боковой части шеи, сопровождающее ответ на информационный вопрос, является жестом _____.
35. Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Одной из причин такого поведения является _____.
36. В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения. Это вызвано тем, что _____.
37. Слово «перцептивный» произошло от латинского «perceptio», что означает _____.
38. К внутренним помехам слушания относится _____.

39. Камерной (по Л. Арредондо) называется презентация, предназначенная для _____.
40. Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется _____.
41. Соккрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению – все это признаки _____ уровня.
42. Урок, семинар, лекция, тренинг – это формы _____ коммуникации.
43. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, – это _____.
44. Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют _____ зоной общения.
45. Ваш собеседник, разговаривая с Вами, подпирает рукой подбородок, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы – ниже рта). Одной из причин такого поведения является _____.
46. Основным признаком, отличающим игровой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является _____.
47. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, – это _____.
48. Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой – это предполагаемый результат _____ коммуникации.
49. Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется _____ коммуникацией.
50. Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют _____.
51. Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют _____.
52. В ситуации исповедального общения используется _____ коммуникативный уровень.

Критерии оценивания:

За верное выполнение теста магистрант может набрать максимально 30 баллов. Каждый верный ответ оценивается в 0,5 балла.

1. Роли в управлении коммуникациями и заинтересованными сторонами проекта.
2. Ключевые проблемы управления коммуникациями и заинтересованными сторонами проекта.
3. Современные инструменты управления коммуникациями и заинтересованными сторонами проекта.
4. Управление рисками коммуникаций проекта.
5. Изменение структуры и состава заинтересованных сторон проекта.
6. Управление качеством коммуникаций в проектах.
7. Управление проектными командами.
8. Аудит коммуникаций проекта.
9. Корпоративные стандарты управления коммуникациями и заинтересованными сторонами проекта.
10. Информационные системы управления коммуникациями и заинтересованными сторонами проекта.

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов, которые может набрать студент за представление эссе - 20 баллов. За выполнение одного эссе по теме студент может получить максимально 10 баллов.

«8-10 баллов»: содержание работы полностью соответствует теме; глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения, умение делать выводы и обобщения; стройное по композиции, логическое и последовательное изложение мыслей; четко сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; написано правильным научным языком и стилистически соответствует содержанию; фактические ошибки отсутствуют; достигнуто смысловое единство текста, дополнительно использующегося материала. заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.

«5-7 баллов»: достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее; обнаруживаются хорошие знания научного материала, и других источников по теме и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения; логическое и последовательное изложение текста работы; четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; написано правильным научным языком, стилистически соответствует содержанию; имеются единичные фактические неточности; имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.

«3-4 балла»: в основном раскрывается тема; дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему; допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала; обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей; выводы не полностью соответствуют содержанию основной части.

«1-2 балла»: тема полностью нераскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании; состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений; характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями; выводы не вытекают из основной части; многочисленные (60-100%)

заимствования текста из других источников; отличается наличием грубых речевых ошибок.

Практические задания

1. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Таблица - Помехи и барьеры коммуникации

№	Помехи	Барьеры
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4	Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.:	
6	Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7	Расстояние между общающимися более 50 м	
8	Психологическая несовместимость общающихся	
9	Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10	Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11	Неумение слушать собеседника	
12	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

2. Проанализируйте приведенные в таблице цели коммуникаций в организации. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

Таблица - Нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации

№	Цели коммуникации	Виды коммуникации
1	Постановка задач исполнителям	
2	Координация работ подразделений аппарата управления	
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	

7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	
8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9	Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
10	Обмен информацией	
11	Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
12	Инструктирование по выполнению работы	
13	Повышение оперативности решения проблем	

3. Выделить риски коммуникаций при реализации проекта и способы управления ими

Виды рисков	Способы управления

4. Заполнить матрицу рисков коммуникаций при реализации проекта

Виды рисков	Описание рисков	Последствия	Меры по снижению	Предпочтительное распределение

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов, которые может набрать студент практические задания - 10 баллов. Одно задание оценивается в 5 баллов:

- «5 баллов» выставляется студенту, если по итогам решения задачи он демонстрирует полные и содержательные знания теоретического материала, формулирует четкий, полный и содержательный ответ;
- «3-4 балла» выставляется студенту, если при решении задачи он формулирует правильный ответ, однако приводит неполное теоретическое и практическое обоснование;
- «1-2 балла» выставляется студенту, если при решении задачи он дает правильный, но неполный ответ, содержащий недостаточно развернутое обоснование.

Темы рефератов

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.
4. Коммуникативный процесс и его структура.
5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
6. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
7. Социологические и психологические модели коммуникации.
8. Особенности межличностной коммуникации.
9. Критерии коммуникационной компетентности.
10. Стили межличностной коммуникации.
11. Межличностные конфликты и способы их предотвращения.
12. Просодические и экстралингвистические средства в невербальной коммуникации.
13. Совершенствование навыков вербального общения.
14. Говорящие жесты (невербальное общение с аудиторией).

15. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.
16. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.
17. Этикет деловой беседы: базовые элементы, умение слушать собеседника,
18. Этикет делового разговора по телефону.
19. Дресс-код: правила официальных мероприятий
20. Деловой протокол
21. Эталоны поведения для руководителя
22. Эталоны поведения для подчиненного
23. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
24. Методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.
25. Условия и оценка эффективности деловых переговоров.
26. Слушание, его виды и специфика.
27. Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния.
28. Техника убеждения.
29. Презентации: виды, их подготовка и проведение.
30. Различия этики устного, письменного и виртуального делового общения.
31. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
32. Коммуникационные барьеры различных социальных, культурных и этических групп.
33. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
34. Общения по Интернету, барьеры возникающие в процессе виртуальной коммуникации
35. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
36. Технологии формирования имиджа компании.
37. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
38. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
39. Корпоративная культура, структурирование информации по бизнес-целям.
40. Психологические особенности формирования имиджа.
41. Значение публичных рилейшнз в формировании имиджа компании.
42. Категории «имидж» и «репутации» в смысловом содержании.
43. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
44. Имидж и репутация их соотношение.
45. Стратегия и тактика информационного воздействия, коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
46. Деловая коммуникация и власть.
47. Стили и жанры формирования деловой репутации.
48. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов, которые может набрать студент за подготовку и представление рефератов - 40 баллов. Реферат оценивается максимум в 10 баллов:

- «8-10 баллов» выставляется студенту, если студент глубоко и всесторонне усвоил содержание темы; уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; опираясь на знания основной и дополнительной литературы;

умело обосновывает и самостоятельно аргументирует выдвигаемые им идеи; делает выводы и обобщения;

– «5-7 баллов» - студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; не допускает существенных неточностей в анализе вопросов темы; увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; аргументирует научные положения, опираясь на мнение других авторов; делает выводы и обобщения;

– «1-4 балла» - тема раскрыта недостаточно полно: студент освоил проблему, излагает ее основное содержание, опираясь на знания только одного источника основной литературы; допускает несущественные ошибки и неточности; испытывает затруднения в практическом применении знаний; слабо аргументирует научные положения; затрудняется в формулировании выводов и обобщений.

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

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3 (2 теоретических вопроса и 1 практико–ориентированное задание). Проверка ответов и объявление результатов производится в день сдачи экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические вопросы дисциплины и даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки логического мышления, способность аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии; навыки реализации мероприятий в области экономической безопасности подразделений; способность формулировать выводы и рекомендации по освоению новых методов специального исследования в целях определения потенциальных и реальных угроз экономической безопасности организации.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.