

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
 «Московский финансово-юридический университет МФЮА»
 Информация о владельце:
 ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 26.12.2023 00:34:31
 Уникальный программный ключ:
 Рассмотрено и одобрено на заседании
 учебно-методического совета

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 В.В. Шутенко
 личная подпись инициалы, фамилия

« 21 » июня 2021 г.

Протокол № 10 от 21.06.2021

Председатель совета

 В.В. Шутенко
 личная подпись инициалы, фамилия

Демидова Светлана Сергеевна
 (уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Управление коммуникациями
 (наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 38.03.02 Менеджмент
 (код, наименование без кавычек)

ОПОП: Управление человеческими ресурсами
 (наименование)

Форма освоения ОПОП: очная, очно-заочная, заочная
 (очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 4 (з.е.)

Всего учебных часов: 144 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Экзамен	7	10	10

Москва 2021 г.

Год начала подготовки студентов - 2020

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	Формирование знаний и умений в сфере корпоративных коммуникаций коммерческой и некоммерческой деятельности.
Задачи дисциплины	Формирование представлений о сущности управления коммуникациями в организации, сферу его применения; Ознакомление с основными факторами повышения эффективности коммуникационного менеджмента; Овладение понятийным аппаратом, описывающим методы воздействия в межличностной и массовой коммуникации; Овладение методами и формами социально-психологических исследований, применяемых в управлении коммуникациями.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	Психология Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение) Экономическая теория
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	Корпоративная социальная ответственность Маркетинг персонала

3. Требования к результатам освоения дисциплины

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.
Степень сформированности компетенций**

Компетенции/ ЗУВ	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания	ФОС
ОК4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия			
Знать	структуры, цели, задачи и направления деятельности служб управления персоналом, роли и места психолога организационного управления; специфику ведения переговоров с деловыми партнерами.	знает психологические технологии, позволяющие решать типовые задачи межличностного и межкультурного взаимодействия; знает методы профилактики организационно-управленческих и межличностных конфликтов	Тест
Уметь	Использовать методы общения и коммуникации людей для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; разрабатывать правила организации системы коммуникаций; формулировать задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры;	умеет определять коммуникационные методы продвижения корпоративной культуры в организации; определять пути повышения эффективности отделов корпоративной коммуникации.	Кейс

Владеть	навыками реализовать базовые процедуры анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности	владеет навыками организации коммуникационного процесса с персоналом; владеет навыками ведения переговоров с деловыми партнерами.	Выполнение реферата
ПК2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде			
Знать	различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	знает различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Тест
Уметь	разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	умеет разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Деловая игра

4. Структура и содержание дисциплины

Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Формируемые компетенции
1.	История и психология развития коммуникаций	Определение понятия «коммуникация». Понятия и формы видов коммуникаций. Формы коммуникаций и их структура. Факторы коммуникаций. История развития коммуникаций.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ОК4 Знать
2.	Руководство и коммуникации.	Руководство и коммуникации. Коммуникация как предмет изучения психологией. Основа коммуникаций. Классификация коммуникаций в психологии. Коммуникации в управлении. Ценности коммуникаций и организационной культуры.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ПК2 Знать
3.	Эффективная коммуникация.	Коммуникабельность и коммуникация. Анализ эффективных коммуникаций. Диалог и дискуссия. Управление нововведениями в коммуникациях. Управление переговорами.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ОК4 Знать

4.	Коммуникативные каналы.	Способы коммуникаций. Руководящие сообщения. Обмен информацией. Кодировка сообщений. Декодировка сообщений. Потенциальный шум и искажения. Каналы коммуникаций. Цикл обратной связи.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ПК2 Знать
5.	Определение главных предпосылок коммуникаций, в психологии	Модель личности. Авторитарность. Ценности и установки. Когнитивные различия. Стили решения проблем. Коммуникация менеджера. Стратегические беседы. Способы ведения коммуникации.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ОК4 Знать
6.	Коммуникация и конфликты в управлении.	Конфликтные ситуации в управлении. Сферы деятельности предрасположенные к конфликтам. Виды конфликтов и причины их возникновения. Производственные конфликты. Инновационные конфликты. Организационные конфликты.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ПК2 Знать
7.	Переговоры и коммуникация. Медиация.	Особенности средств и методов защиты в конфликтах. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Понятие переговоров. Условия, стили, этапы проведения переговоров.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ОК4 Знать ОК4 Владеть ОК4 Уметь
8.	Коммуникации в условиях кризиса.	Стратегические беседы. Внутренние и внешние источники. Диалог. Использование емких каналов. Неформальное общение. Открытое общение.	9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2	ПК2 Знать ПК2 Уметь

Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

№	Контактная работа			Аудиторные учебные занятия									Самостоятельная работа		
				занятия лекционного типа			лабораторные работы			практические занятия					
	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная
1.	6	6	4	2	2	2	0	0	0	4	4	2	8	10	8
2.	4	6	4	2	2	2	0	0	0	2	4	2	6	10	10
3.	10	6	4	2	2	2	0	0	0	8	4	2	6	8	12
4.	8	6	4	2	2	2	0	0	0	6	4	2	6	8	12
5.	6	4	0	2	2	0	0	0	0	4	2	0	6	8	12
6.	8	4	0	4	2	0	0	0	0	4	2	0	6	8	12
7.	6	4	0	2	2	0	0	0	0	4	2	0	8	8	12
8.	6	4	0	2	2	0	0	0	0	4	2	0	8	8	14
	Промежуточная аттестация														
	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	32	32
Итого	58	44	20	18	16	8	0	0	0	36	24	8	86	100	124

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем

дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:

- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

Тест для формирования «Знать» компетенции ОК4

Вопрос №1 .

К основным видам управления относятся, такие виды, как:

Варианты ответов:

1. Рефлексивное и управление по отклонениям
2. Системное и административное
3. Открытое и автономное управление

Вопрос №2 .

Общение – это

Варианты ответов:

1. форма взаимодействия человека с другими людьми
2. способ решения специфических задач
3. способ координации информации
4. способ выражения своего отношения

Вопрос №3 .

Ситуационная теория лидерства основана на

Варианты ответов:

1. выявлении взаимоотношений между лидером и группой
2. взаимодействии стиля лидерства и благоприятности ситуации
3. выявлении ведущих личностных характеристик
4. определении ведущих потребностей работника

Вопрос №4 .

Структурные подразделения, выполняющие соответствующие функции управления, либо их часть, это:

Варианты ответов:

1. Звенья управления
2. Подсистемы управления
3. Объекты управления

Вопрос №5 .

Совокупность людей, групп, объединенных для достижения какой-либо цели, решения какой-либо задачи на основе принципа разделения труда, это:

Варианты ответов:

1. Система
2. Организация
3. Корпорация
4. Интеграция

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Кейс для формирования «Уметь» компетенции ОК4

Задание № 1.

В одной западной компании провели опрос, связанный с выявлением и разрешением конфликтов в организации. Выяснилось что в основном люди делятся на два типа: первый тип-это люди «герои», которые стремятся сделать все и даже больше, а второй тип- это люди которые стремятся переложить всю ответственность на окружающих. Такие «пассивные» люди вызывают раздражение у «героев», отсюда получается конфликт.

Что нужно предпринять в первую очередь, чтобы исключить возможность конфликтов?

- а) создать атмосферу сотрудничества
- б) наладить коммуникации в коллективе
- в) сформировать культуру совместного принятия решений

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений

Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений
---------	---

Кейс для формирования «Уметь» компетенции ОК4

Задание № 2.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Но еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вам было дано задание, провести тестовый опрос и выявить лидеров данной организации.

Какие методики и тесты вы возьмете за основу?

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений

Отлично	<p>Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений</p>
---------	--

Выполнение реферата для формирования «Владеть» компетенции ОК4

1. Основные стратегии поведения в переговорах.
2. Применение стратегии для выработки «открытой» модели поведения.
3. Особенности средств психологической защиты в конфликте.
4. Характеристики созидательной критики.
5. Цикл обратной связи.
6. Основное понятие коммуникаций.
7. Технологии урегулирования конфликтов.
8. Определение понятия – управление коммуникациями.
9. Этапы ведения переговоров.
10. Способы коммуникаций.
11. Основные характеристики деловой коммуникации.
12. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
13. Коммуникация: определение и структура.
14. Функции и виды коммуникаций.
15. Особенности деловой коммуникации
16. Установление моральных санкций и поощрений.
17. Развитие у работников инициативы и ответственности.
18. Установление социальных норм поведения.
19. Создание нормального психологического климата.
20. Формирование коллективов, групп.
21. Удовлетворение культурных и духовных потребностей.
22. Социальная и моральная мотивация и стимулирование.
23. Участие работников в управлении.
24. Создание творческой атмосферы.
25. Социально-психологическое планирование.
26. Социально-психологический анализ.
27. Индивид и группа: проблемы взаимодействия.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
--------	---------------------

Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Тест для формирования «Знать» компетенции ПК2

Вопрос №1 .

В основе процессуальных теорий мотивации лежит....

Варианты ответов:

1. анализ рационального поведения сотрудников
2. анализ когнитивных моделей мотивации трудовой деятельности
3. размер заработной платы
4. анализ ведущих потребностей подчиненных

Вопрос №2 .

Понятие “управление” включает целенаправленное взаимодействие

Варианты ответов:

1. субъекта и объекта управления
2. руководителей управления
3. объекта и предмета управления
4. субъекта и методов управления

Вопрос №3 .

Вертикальное развертывание разделения управленческого труда, последовательность подчинения одних звеньев управления другим, это:

Варианты ответов:

1. Уровни управления
2. Полномочное руководство
3. Скалярная цепь
4. Структура управления

Вопрос №4 .

Совокупность взаимодействующих элементов, составляющих целостное образование, имеющее новые свойства по отношению к ее элементам, это:

Варианты ответов:

1. Система управления
2. Иерархия управления

3. Дифференциация управления
4. Структура управления

Вопрос №5 .

Основные черты организации как системы:

Варианты ответов:

1. Эффект синергии
2. Ситуационность
3. Дифференциация
4. Наличие структуры

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Деловая игра для формирования «Уметь» компетенции ПК2

Деловая игра "Всегда есть выход"

Игра моделирует ведение деловых переговоров, торговых сделок. Цель – формирование коммуникативных навыков, умения вести торг. Двоим участникам даются карточки с проблемной ситуацией: игроки оказываются в определенных условиях, у них есть цель, которой они должны достичь, но ресурсы для достижения цели есть у их партнера по игре. Игрокам ставится задача: каждому добиться своей цели.

Двое студентов вступают во взаимодействие, пытаясь получить нужные ему ресурсы и постепенно уступая партнеру ресурсы, которыми располагает он. Задача предполагает развитие коммуникативных навыков, сообразительности и способности показывать плюсы ситуации сделки. Еще пара студентов – наблюдатели. Им дается инструкция анализировать ход общения игроков и делать для себя пометки о ходе их "деловых переговоров". После окончания игры коллективно анализируются: а) мысли и чувства участников о ходе коммуникации б) наблюдатели высказывают свои предположения, относительно ведения "деловых переговоров", высказывает свой "взгляд со стороны".

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Участник деловой игры продемонстрировал затруднения в понимании сути поставленной проблемы, отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы, низкий уровень познавательной активности, затруднения в построении самостоятельных высказываний, в соотнесении теоретических положений с практикой; обучающийся практически не принимал участия в деловой игре
Удовлетворительно	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы, навыки обоснования путей решения проблемы без достаточного привлечения дополнительных источников, затруднения в логическом обосновании своих суждений при решении проблемы и оперировании специальными понятиями и терминами, в соотнесении теоретических положений с практикой, пассивное участие в деловой игре

Хорошо	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы, навыки формирования источниковой базы для обоснования путей решения проблемы, умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения задания деловой игры, умение логично и самостоятельно обосновывать свои суждения при решении проблемы, но с незначительными неточностями или ошибками в излагаемом содержании; умение соотносить теоретические положения с практикой
Отлично	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы, навыки формирования источниковой базы для обоснования путей решения проблемы, умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения задания деловой игры, умение логично и самостоятельно, используя специальные термины и понятия, обосновывать свои суждения при решении проблемы, умение соотносить теоретические положения с практикой; активное участие в деловой игре

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. История и психология развития коммуникаций

1. История развития коммуникаций.
2. Характеристика основных задач в управлении коммуникациями.

Тема 2. Руководство и коммуникации.

3. Определения коммуникаций и их особенности.
4. Важность коммуникативных функций.
5. Ответственность за коммуникации в организации.
6. Коммуникации и процесс принятия решений.

Тема 3. Эффективная коммуникация.

7. Структура общения и место коммуникаций в ней
8. Деловые переговоры
9. Дискуссии
10. Деловые совещания и собрания

Тема 4. Коммуникативные каналы.

11. Средства установления контакта.
12. Навыки активного слушания, рекомендации по активному слушанию.
13. Этапы применения техники активного слушания.

Тема 5. Определение главных предпосылок коммуникаций, в психологии

14. Психологические проблемы деловых коммуникаций
15. Причины плохой коммуникации
16. Адекватное восприятие коммуникации
17. Факторы коммуникации
18. Цели и задачи коммуникативных процессов

Тема 6. Коммуникация и конфликты в управлении.

19. Способы ведения коммуникаций
20. Особенности средств психологической защиты в конфликте в переговорах.
21. Причины конфликтов в коммуникациях
22. Стратегии управления конфликтной ситуацией

Тема 7. Переговоры и коммуникация. Медиация.

23. Признаки протекания стресса
24. Механизмы протекания стресса в переговорах
25. Синдром опустошения
26. Саморегуляция в коммуникациях

Тема 8. Коммуникации в условиях кризиса.

27. Оптимизация общения в коммуникациях.
28. Матрица контактов в коммуникациях.
29. Внутренние и внешние источники.
30. Открытое общение.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное программно-информационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение) 2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение) 3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение) 4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) 5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение) 6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства) 2. http://www.garant.ru (ресурсы открытого доступа)
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 2. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 3. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 4. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> http://window.edu.ru - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" https://openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа) http://management.socionic.info/
Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения:</p> <p>занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p>

8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Основная литература								
9.1.1	Горфинкель В.Я. Торопцов В.С. Швандар В.А.	Коммуникации и корпоративное управление	ЮНИТИ-ДАНА	2017	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/81642.html	по логину и паролю
9.1.2	Масалова Ю.А.	Инновационные технологии управления персоналом	Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2016	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/87107.html	по логину и паролю
9.1.3	Тепман Л.Н.	Корпоративное управление	ЮНИТИ-ДАНА	2017	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/81645.html	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	сост. Сергодеева Е.А. Сапрыкина Е.В. Дзамыхова М.Т.	Технология управления коммуникациями	Северо-Кавказский федеральный университет	2018	практикум	-	http://www.iprbookshop.ru/92768.html	по логину и паролю
9.2.2	Кузнецова Е.В.	Деловые коммуникации	Вузовское образование	2017	учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/61079.html	по логину и паролю

9. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

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

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;
- педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

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