

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Нижегородский государственный технический университет им. Р.Е. Алексеева
Институт экономики и управления (ИНЭУ)
сокращенное и полное наименование института
Кафедра «Менеджмент» (МЕН)
сокращенное и полное наименование кафедры

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ АУДИТОРНОЙ И
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Коммуникативный менеджмент

наименование дисциплины

Направление подготовки

38.03.02 «Менеджмент»

код и полное наименование направления подготовки

Менеджмент организаций различных организационно-правовых форм

(наименование профиля подготовки)

Уровень образования

бакалавриат

бакалавриат, магистратура, специалитет

Форма обучения

Очная

Нижний Новгород

2018

Разработчики/составители методических рекомендаций по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Коммуникативный менеджмент»:

Доцент, к.психол.н., доцент, Дунаева Н.И.

ученое звание, степень, фамилия, имя, отчество

Кафедра «Менеджмент»

Дата, подпись  « 7 » 05 20 18 г.

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Коммуникативный менеджмент» рассмотрены на заседании кафедры «Менеджмент»
наименование кафедры

Протокол № 7 от « 7 » 05 20 18 г.

Заведующий кафедрой д.ф.н., профессор Матиашвили В.М.
ученое звание, степень, фамилия, имя, отчество

Дата, подпись  « 7 » 05 20 18 г.

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Коммуникативный менеджмент» согласованы с председателем методической комиссии по профилю подготовки, специальности (или председателем предметной комиссии)

Заведующий кафедрой, д.ф.н., профессор, Матиашвили В.М.
должность, ученое звание, степень, фамилия


дата, подпись

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Коммуникативный менеджмент» утверждены Учебно-методическим советом ИНЭУ

Протокол № 5 от « 22 » 05 20 18 г.

СОГЛАСОВАНО:

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Коммуникативный менеджмент» зарегистрированы в УМУ под учетным номером 6038

Начальник МО УМУ


личная подпись

Горностаева А.В.

расшифровка подписи

« 24 » 05 20 18 г.
дата

Содержание

Блок 2. Методическое обеспечение дисциплины	4
Введение	4
2.1. Методические рекомендации по организации аудиторной работы	4
1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Тематический план освоения дисциплины на практических занятиях	5
3. Структура отчета по практической работе	10
2.2. Методические рекомендации по организации и планированию самостоятельной работы студентов	13
4. Рекомендации по выполнению самостоятельной работы	15
Блок 3. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	17

Блок 2. Методическое обеспечение дисциплины

Введение

Методические рекомендации по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Коммуникативный менеджмент» направления подготовки бакалавриат 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки: «Менеджмент организаций различных организационно-правовых форм» для очной формы обучения разработаны с учетом ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» января 2016 г. № 7 и в соответствии с «Положением об учебно-методическом комплексе дисциплины», утвержденного приказом ректором НГТУ № 142 от 26.03.2015 г.

2.1. Методические рекомендации по организации аудиторной работы

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование системного представления об управлении потоками информационного взаимодействия людей, их групп, решения стратегических и тактических задач в развитии общественных отношений.

Задачи:

- быть компетентными в технологиях, методах и процедурах, позволяющих оказывать регулирующее воздействие на коммуникацию;
- показать критерии эффективности работы специалиста по коммуникациям;
- выявить специфику деятельности менеджера по коммуникациям в коммерческой и некоммерческой сфере;
- сориентировать студентов на использование полученного знания при создании в организации отдела по коммуникационному менеджменту;
- привить навыки управления процессом передачи информации для получения намеченного результата коммуникации.

Профессиональная деятельность бакалавра направлена на знание форм участия в организации работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ; контроле деятельности подразделений, команд (групп) работников; мотивировании и стимулировании персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей; участия в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой); мотивировании и стимулировании персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей; участия в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы).

Дисциплина «Коммуникативный менеджмент» представляет собой дисциплину базовой части (Б1.Б.10). Дисциплина базируется на курсах: Основы экономических знаний, Информационные технологии в менеджменте, корпоративные информационные системы и информационная безопасность.

Общая трудоемкость, виды занятий, форма аттестации представлена в таблице 1.

Таблица 1

Общая трудоемкость, виды занятий, форма аттестации

Семестр	Общая трудоемкость, часов (ЗЕТ)	Лекции, часов	Практические занятия, часов	Лабораторные работы, часов	СРС, часов	Внеаудиторная контактная работа	Контрольная работа
Очная форма обучения Форма аттестации: зачет							
2	144 (4)	34	17	-	89	4	+

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: ОПК-4, ПК-1, ПК-2.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования.

Бакалавр должен знать:

- подходы и основные направления современной философии и концепций управления человеческими ресурсами (ОПК-4);
- теории лидерства, механизмы выдвижения в лидеры (ПК-1);
- принципы и методы построения эффективной работы в команде преимущества и ограничения командной работы в организации (ПК-2).

Бакалавр должен уметь:

- использовать современные технологии управления человеческими ресурсами (ОПК-4);
- использовать принципы и методы построения эффективной работы в команде (ПК-1);
- использовать теоретические знания для формирования лидерских качеств (ПК-2).

Бакалавр должен владеть:

- современными технологиями управления человеческими ресурсами (ОПК-4);
- умением определять направления и формулировать задачи по развитию лидерского потенциала (ПК-1);
- навыками построения эффективной работы в команде (ПК-2).

В учебном процессе преподаватель использует активные и интерактивные формы обучения студентов, которые должны опираться на их творческое мышление и в наибольшей степени активизировать познавательную деятельность, делать их соавторами новых идей, приучать их самостоятельно принимать оптимальные решения и способствовать их реализации.

В аудиторной работе со студентами предполагается проведение лекций-бесед и (или) лекций-дискуссий. При чтении лекций используются слайд-лекции, каждая из которых должна содержать конспект материала по определенной теме дисциплины.

Рекомендации по работе на лекционных занятиях:

- Обратить внимание на то, как строится лекция. Она состоит, в основном из:
 - вводной части, в которой актуализируется сущность вопроса, идет подготовка к восприятию основного учебного материала;
 - основной части, где излагается суть рассматриваемой проблемы;
 - заключения, где делаются выводы и даются рекомендации, практические советы.
- Настроиться на лекцию. Настрой предполагает подготовку, которую рекомендует преподаватель. Например, самостоятельно найти ответ на вопрос домашнего задания, читая раздел рекомендуемого литературного источника и выявить суть рассматриваемых положений. Благодаря такой подготовке возникнут вопросы, которые можно будет высказать на лекции. Кроме того, соответствующая подготовка к лекции облегчает усвоение нового материала, заранее ориентируя на узловые моменты изучаемой темы. Важна и самоподготовка к лекции через стимулирование чувства интереса, желания узнать новое.
- Отключить до начала лекции мобильный телефон (или поставить его в бесшумный режим), чтобы случайный звонок не отвлекал преподавателя и других студентов.
- Слушать лекцию внимательно и сосредоточенно. В противном случае есть риск не усвоить именно главные положения темы, оставить за кадром вопросы, которые осложняют учебу в дальнейшем.
- Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове – это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись.
- Помнить, что лекцию лучше конспектировать, независимо есть тема в учебнике или ее нет. Научитесь правильно составлять конспект лекции.

2. Тематический план освоения дисциплины на практических занятиях

Тематический план освоения дисциплины на практических занятиях представлен в таблице 2.

Таблица 2

Тематический план освоения дисциплины на практических занятиях

№ р-ла	Темы лекций	Тема практических занятий	Трудоемк ость (час.) очная форма обучения
1	Основные понятия и практическая направленность коммуникативного менеджмента	Основные понятия и практическая направленность коммуникативного менеджмента	3
2	Типы, формы, методы и средства организационных коммуникаций	Типы, формы, методы и средства организационных коммуникаций	1
	Барьеры, препятствующие эффективным организационным коммуникациям	Барьеры, препятствующие эффективным организационным коммуникациям	2
3	Коммуникативные стили и формы в межличностных коммуникациях менеджера	Коммуникативные стили и формы в межличностных коммуникациях менеджера	4
4	Типология коммуникативных сетей	Типология коммуникативных сетей	3
5	Управление внешними коммуникациями	Управление внешними коммуникациями	2
	Управление внутренними коммуникациями	Управление внутренними коммуникациями	2
ИТОГО			17

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме: участие в групповых обсуждениях, выполнение тестов, выполнения и защита индивидуальных практических заданий, активность на семинарских занятиях; промежуточный контроль в форме зачета, который принимает преподаватель, проводивший лекционные занятия с данными студентами.

Правила выполнения практических работ (заданий).

Практические занятия, которые проводятся в следующих формах: семинар, практические задания.

Они служат для осмысления и более глубокого изучения теоретических проблем, а также отработки навыков использования знаний, которое дает студенту возможность:

- проверить, уточнить, систематизировать знания;
- овладеть терминологией и свободно ею оперировать;
- научиться точно и доказательно выражать свои мысли на языке конкретной науки;
- анализировать факты, вести диалог, дискуссию, оппонировать.

Практические занятия призваны укреплять интерес студента к науке и научным исследованиям, научить связывать научно-теоретические положения с практической деятельностью. В процессе подготовки к ним происходит развитие умений самостоятельной работы: развиваются умения самостоятельного поиска, отбора и переработки информации.

Студент должен:

- строго выполнять весь объем самостоятельной подготовки, представленный в методических указаниях по самостоятельной работе;
- знать, что проведению каждого практического занятия предшествует проверка готовности студента, которая проводится преподавателем в его начале;
- решить на практическом занятии задачи (задания), предусмотренные данными методическими указаниями, по каждой теме;
- ответить на контрольные вопросы по каждой теме во время защиты каждой выполненной практической работы – текущий контроль.

Задания и последовательность выполнения практических работ

Практическая работа № 1

Тема: Основные понятия и практическая направленность коммуникативного менеджмента.

Цель: расширение знаний и применение на практике знаний по управлению коммуникациями как особого вида профессиональной управленческой деятельности.

Доклады-презентации:

1. «Модели управления коммуникациями: пропаганда, модели связей с общественностью по С. Блэку, Айви Ли, Дж. Грюнигу»/
2. «Роль коммуникаций в организации: коммуникация – дополнительный атрибут; коммуникация – инструмент управления; коммуникации – стратегический инструмент».

Контрольные вопросы[^]

1. В чем отличия между коммуникацией и передачей информации?
2. Перечислите основные функции и характеристики коммуникационного менеджмента
3. Что означает понятие «информационный канал» и какова его роль в коммуникационном менеджменте?
4. Назовите основные этические и нравственные принципы, которыми должен руководствоваться в своей деятельности специалист по налаживанию коммуникаций (менеджер)?
5. Каковы особенности взаимоотношений между обществом и государством в России и как эта специфика отражается в коммуникационном менеджменте?

Практическая работа № 2

Тема: Типы, формы, методы и средства организационных коммуникаций (на конкретном примере).

Цель: расширение знаний и применение на практике знаний основных типов, форм, методов и средств организационных коммуникаций.

Порядок работы:

Представьте характеристику коммуникационно-управленческой политики одной из нижегородских коммерческих организаций по следующему алгоритму:

1. Основные направления деятельности.
2. Должностной состав.
3. Деятельность менеджеров (предложения, пожелания, просьбы).
4. Каким образом в фирме организованы (и организованы ли) восходящие/нисходящие вертикальные коммуникации.
5. Реакция руководителя организации на поступившую к нему информацию из внутренней и внешней среды.
6. Как протекают горизонтальные коммуникации в организации.
7. Неформальные коммуникации.
8. Методы исследования отрасли и конкурентов.
9. Методы исследования потребителей (целевой аудитории).
10. Характеристика коммуникационной политики фирмы: плюсы и минусы, эффективность.
11. Способы совершенствования коммуникационного процесса для выбранной организации.

Контрольные вопросы:

1. Чем отличаются внутренние и внешние коммуникации?
2. Охарактеризуйте основные компоненты коммуникационного процесса
3. Каковы методы исследовательской работы в сфере коммуникационного процесса?
4. Обозначьте основные стратегии разрешения проблемной ситуации в коммуникационном менеджменте.
5. Перечислите основные показатели эффективности коммуникационного процесса.
6. Назовите ведущие технологии управления деловой репутацией фирмы

Практическая работа № 3

Тема: Барьеры, препятствующие эффективным организационным коммуникациям.

Цель: приобретение знаний и навыков применения принципов построения эффективных организационных коммуникаций (на примере проведения переговоров).

Задание «Как Вы ведете переговоры?».

Цель – определение эффективности ведения переговоров. Ответьте на вопросы и сделайте анализ.

Осуществляете ли Вы следующие действия при подготовке и ведении переговоров:

- Имеете ли Вы под рукой все необходимые документы?
- Всегда ли Вы спокойны перед переговорами и в ходе их проведения?
- Согласуете ли Вы предлагаемое мероприятие с партнером?
- Используете ли Вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?
- Часто ли Вы обращаетесь к партнеру по имени?
- Пользуетесь ли короткими предложениями для изложения своей позиции?
- Позволяете ли Вы партнеру полностью изложить свою позицию?
- Показываете ли Вы выгоды, которые партнер может получить?
- Предлагаете ли Вы конкретные действия?
- Умеете ли Вы внимательно слушать?
- Ставите ли Вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?
- Записываете ли наиболее важные пункты переговоров?
- Умеете ли при необходимости хранить молчание в ходе переговоров?
- Можете ли Вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное? Поддерживаете ли Вы визуальный контакт с партнером по время переговоров? Конструктивно ли Вы подходите к мнению, отличному от Вашего?
- Умеете ли Вы постепенно продвигаться к цели?

Тест «Как вы проводите переговоры?»

Цель: определить, насколько эффективно умеете вести переговоры.

Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.

1. Собеседник постоянно перебивает меня во время беседы, переговоров.
2. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
3. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
4. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова и мысли.
5. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
6. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
7. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
8. Собеседник всегда старается отвергнуть мой пыл.
9. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
10. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
11. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
12. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня затем, чтобы согласиться.
13. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков и т.д., и я твердо не уверен, что он при этом внимателен.
14. Собеседник делает выводы за меня.
15. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
16. Собеседник смотрит на меня, не мигая.
17. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
18. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
19. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
20. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
21. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.

22. Когда я захожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

23. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

24. Собеседник требует, чтобы все согласилось с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение.

70-100% – вы плохой – собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры;

40-70% – вам присущи некоторые недостатки. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре.

10-40% – вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании.

0-10% – вы отличный собеседник.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите помехи и барьеры, возникающие на пути информационных потоков.
2. Каковы пути их преодоления?
3. Как эффективно организовать переговорный процесс?
4. Назовите правила «хорошего слушания».

Практическая работа № 4

Тема: Коммуникативные стили и формы в межличностных коммуникациях менеджера.

Цель формирования умения у студентов определять условия и методы управления межличностными коммуникациями.

Задание 1. Проанализируйте ситуации, обоснуйте ваш выбор.

Ситуация 1.

Молодой работник месяц в коллективе. В беседе с руководителем, принимавшим его на службу, сказал: «Не могу сказать, почему, но я не чувствую себя полноправным членом. Все приятные люди, но я чувствую себя чужим среди них. Может быть, это все надумано мной? Не знаю...».

Ответы:

- а) Почему бы Вам не сделать что-нибудь приятное товарищам?
- б) Вам кажется, что группа Вас не принимает?
- в) Вы думаете, что чем-то не нравитесь коллективу?
- г) Вы думаете, что они должны считать Вас своим?

Анализ ситуации. Определите причины того, что коллектив не принимает новичка. Они разбиваются на три группы:

1) причины, связанные с личностью новичка: плохое отношение к труду, незнание работы, вызывающее поведение, дурные привычки и т.п.;

2) причины, идущие от коллектива: наличие отрицательных установок, в которые положительный новичок «не вписывается»;

3) причины, идущие от руководства: работник принят, например, без учета мнения бригадира. Или приход нового работника уменьшает заработка остальных (туда, где хорошо зарабатывают, стремятся устроиться «по блату»).

Итак, существует множество причин, которые идут не от работника. Предстоит разобраться, какое из обстоятельств служит истинной причиной.

Ситуация 2.

Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него работу».

Ответы:

- а) Вы считаете, что Сидорова надо подтянуть?
- б) А как Сидоров относится к Вам?
- в) Вы считаете, что Сидоров вносит разлад?
- г) Вы думаете, что Сидорова лучше «уйти»?

Анализ ситуации. В ответах (а, г) руководитель становится на сторону жалующегося, не выслушав других, в частности Сидорова. Сотрудник говорит о наличии конструктивного конфликта: устранение его причин улучшит производственные отношения. Руководитель же сводит дело к личностно-эмоциональному конфликту, тем самым придает разговору неконструктивный характер (б).

Ответ (в):

- Вы считаете, что Сидоров вносит разлад?
- Да.
- А в чем это выражается?

Этим и последующими вопросами открытого типа руководитель имеет возможность получить максимум информации. Затем, перепроверив ее, примет решение самостоятельно и без давления с чьей бы то ни было стороны.

Ситуация 3.

Молодого работника, допустившего халатное отношение к ведению документации, вызвали к руководителю. Войдя, он сказал: «Не пойму, зачем отвлекать людей от работы. Прошу не задерживать меня, работа стоит».

Ответы:

- а) Вы считаете, что помощи Вам не нужно?
- б) Вы не верите, что Вам могут помочь?
- в) Вы думаете, что Вас вызвали для нотации?
- г) Не делайте поспешных выводов.

Ситуация 4.

Опытный работник пенсионного возраста зашел в кабинет к руководителю: «Извините, мне как-то не по себе. Всюду устанавливают новое оборудование, техника что надо ... Однако как будет выполняться моя работа? Я тут прикинул, по-видимому, мой опыт еще пригодится».

Ответы:

- а) Вы считаете, что новое оборудование у нас пока преждевременно?
- б) Вы хотите сказать, что техника не заменит человека?
- в) Вас волнует, как отразится на Вас переход на новую технику?
- г) Итак, Вы не спешите уходить от нас?

Ситуация 5.

Начальник сделал замечание подчиненной, уже немолодой женщине. Она сказала: «Итак, я поняла, что отработала свое, что надо уходить...».

Ответы:

- а) Напрасно Вы так считаете.
- б) Вас ни на кого не променяю!
- в) Вы считаете, что здесь нужен более подготовленный человек?
- г) Вы думаете, что к Вам придираются?

Ситуация 6.

Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Работник раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Ответы:

- а) Почему бы Вам ни посоветоваться со мной, прежде чем что-то предпринимать?
- б) Вам не по душе, что я критикую Вас?
- в) По-видимому, мне нужно было больше учить Вас.
- г) Вы считаете, что рутинную работу должен делать кто-то другой?

Практическая работа № 5

Тема: Управление внешними коммуникациями.

Цель: формирование умения у студентов определять условия и методы управления внешними коммуникациями.

Доклады презентации:

1. «Связи с общественностью и коммуникационный менеджмент: отличия и сходства».
2. «Проблемы разграничения управления и манипулирования».

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается работа со СМИ.
2. В чем заключается специфика управления в сфере Интернет.
3. Как происходит подготовка интернет-исследований?
4. Каковы направления международных коммуникаций?
5. Дайте определение понятию «информационная экспансия».
6. Выделите правила управления веб-сайтов.
7. Охарактеризуйте пять этапов классической модели построения работы в области Investor Relations.
8. Раскройте взаимосвязь коммуникационного менеджмента и связи с общественностью.
9. Коммуникационный менеджмент и проблемы манипулирования общественным сознанием.
10. Как вы понимаете основные коммуникационные функции пресс-центра?
11. Каким образом сотрудники группы по связям с общественностью устанавливают эффективные коммуникации с общественностью

Практическая работа № 6

Тема: углубление знаний и формирование умений по использованию типологии коммуникативных сетей.

Цель: Типология коммуникативных сетей.

Выделите два основных направления коммуникационной политики в промышленности:

1. Каковы основные компоненты деятельности менеджеров по коммуникациям в органах исполнительно/законодательной/судебной власти?
2. Что такое политический и социальный маркетинг?
3. Укажите основные различия и сходства в применении технологий коммуникационного менеджмента между различными типами организаций;
4. Охарактеризуйте сущность стратегических коммуникаций. В чем отличие стратегических коммуникаций от операционных?

3. Структура отчета по практической работе

Результаты выполнения практической работы оформляются студентами в виде отчета:

- 1) указываются наименование и цель выполнения практической работы;
- 2) приводится описание организации (определяется преподавателем по согласованию со студентом);
- 3) указывается, что исследуется или рассчитывается и с помощью, каких методов и формул;
- 4) в соответствии с заданием заполняются таблицы, приводятся расчеты, строятся графики;
- 5) по результатам выполненных заданий проводится анализ исследуемого явления, объекта, процесса;
- 6) выводы по выполненной работе.

На титульном листе практической работы ставятся дата, подпись исполнителя и преподавателя, принявшего практическую работу.

На занятиях проводится защита результатов работы и полученных выводов. Защита результатов работы организуется перед всей группой студентов, полученные выводы обсуждаются всеми студентами, которые задают вопросы, дискутируют. Преподаватель в заключении подводит общие итоги работы. В течение практического занятия студенты выполняют одну или несколько работ (заданий) под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала. Оценки за выполнение практических работ являются показателями текущей успеваемости студентов по учебной дисциплине.

Специфика каждого подвида работ и методика их выполнения следующие:

1. Кейсы – проанализировать и описать заданную ситуацию, сделав соответствующие выводы.
2. Ситуационная задача – решить задачу путем изучения частной обстановки ситуации, провести расчет для определения потенциального развития событий, описать возможный результат.
3. Сквозные задачи – выполнить все пункты задачи, которые указаны в условии, используя исходные данные.
4. Индивидуальные проекты – выполнить четко поставленную задачу при помощи системного подхода (сочетание теоретических знаний и практических навыков) самостоятельно.
5. Групповые проекты – аналогичный метод решения с п. 4, только действовать необходимо в группе сообща.

Большинство тем из курса эффективнее осваивать с применением практических ситуаций для анализа, разработанных на основе данных по реально существующим компаниям. Студент получает возможность поставить себя на место руководителя предприятия и попробовать применить полученные знания для решения проблем компании. Задача студента – проанализировать ситуацию и предложить свой вариант действий в предлагаемых обстоятельствах.

Каждая управленческая ситуация отличается уникальными особенностями, требует уникальных решений и действий. С помощью ситуаций для анализа, будущие выпускники могут попытаться решить реальные проблемы реальных менеджеров в реальных компаниях.

Существует две формы анализа практической ситуации – устная и письменная.

Подготовка письменного анализа ситуации. Не существует четких указаний для оформления и структуризации письменного анализа. Материалы, посвященные компаниям и их проблемам, настолько разнообразны, что нельзя каким-то образом алгоритмизировать процесс создания письменного отчета, который подходил бы к работе над всеми ситуациями для анализа. Преподаватель может дать каждому студенту тему для письменного отчета. Возможен и другой подход – подготовка развернутого анализа всей ситуации, в ходе которого студент должен:

- 1) определить все проблемы, на которые руководство компании должно обратить внимание;
- 2) выполнить анализ и дать оценку этих проблем;
- 3) предложить план действий и пакет рекомендаций по результатам своего анализа.

Во время написания отчета по анализу ситуации необходимо помнить следующее.

1. Ваш анализ и оценки должны подтверждать ваши выводы. Избегайте неаргументированных мнений, излишнего обобщения. Ваш отчет должен быть связным, логически выстроенным, а мнения подкреплены фактами и цифрами.

2. Если вам для анализа понадобились вычисления, представьте их в таблицах и диаграммах. Это понятнее и нагляднее. Не надо собирать все вспомогательные графические и табличные материалы в конце отчета, разместите их в тексте по мере изложения материала, чтобы читателю было понятно, к чему они

относятся и что означают. Все эти вспомогательные материалы должны тесно связываться с вашими выводами. Включите в текст ссылки на таблицы и диаграммы.

3. Продемонстрируйте свое владение понятиями и средствами анализа, которые вы применяете.

4. Интерпретация материалов ситуации должна быть обоснованной и объективной. Избегайте не имеющих к делу замечаний, а также заключений, в которых учитываются только те факторы, которые укладываются в вашу модель, а остальные отменяются. Также старайтесь ничего не преувеличивать и не преуменьшать.

5. Анализ должен быть взвешенным и объективным, избегайте эмоционального подхода и риторики. При первом редактировании анализа подчеркните фразы «Я думаю», «Я считаю», «Я полагаю», а при втором редактировании замените их словами «Как показывает мой анализ» или «Как ясно из моего анализа».

6. Последний раздел своего письменного отчета посвятите конкретным рекомендациям и плану дальнейших действий. Ваши рекомендации должны учитывать все проблемы и задачи, которые вы идентифицировали в предыдущих разделах. Если рекомендации логически не вытекают из вашего анализа, то снижается доверие ко всему вашему пакету рекомендаций. Ясно, что рекомендуемые вами действия должны иметь заметный положительный эффект.

7. Советы, предполагающие высокую степень риска следует давать с большой осторожностью. Обязательно разъясните, каким образом ваши рекомендации помогут решить указанные вами проблемы.

8. Проверьте, способна ли компания реализовать предлагаемые вами решения. Кроме того, необходимо разобраться, под силу ли реализация ваших предложений тем людям, которые сейчас работают в компании, при наличии имеющихся у нее компетенций, в существующих условиях внешней и внутренней среды.

9. Обязательно разъясняйте свои предложения как можно подробнее, вплоть до мельчайших деталей. Избегайте общих, ничего не значащих формулировок наподобие «Этой компании больше внимания следует уделять планированию» или «Желательно избрать более агрессивную маркетинговую политику».

Если вы, например, считаете, что компания должна улучшить свою позицию на рынке, обязательно разъясните, как, по вашему мнению, она должна это сделать. Предложите список действий, которые следует предпринять, составьте последовательность их исполнения, обозначьте приоритеты, назначьте ответственных.

Предлагая план действий, помните, что в практической деятельности сотрудник должен ответственно подходить к выбору решений, которые в случае ошибочности повлекут за собой серьезные финансовые потери, и с осторожностью предлагать любые кардинальные решения, даже если ему не придется нести за него никакой ответственности.

Ваш отчет должен быть хорошо организован и грамотно написан. Даже самые замечательные идеи мало что дают, если вы не сможете убедить слушателей в их достоинствах, а для этого требуется логика, четкая последовательность, продуманная аргументация и убедительность изложения.

Подготовка устного ответа по анализу ситуации. В будущей практической деятельности от студентов, потребуется умение устно излагать свои идеи и убедительно их аргументировать. Это очень полезная практика, она позволяет студенту преодолеть страх перед большой аудиторией и научиться правильно излагать свои мысли.

Подготовка устного ответа, по сути, мало отличается от подготовки письменного отчета. В обоих случаях необходимо выделить проблемы и задачи, стоящие перед компанией, проанализировать условия отрасли и компании, разработать продуманный план действий. Качество анализа и предлагаемых рекомендаций должно быть одинаковым в устном и письменном ответах.

Как и при подготовке письменного отчета, при подготовке устного студенты должны показать знание понятий и средств анализа. Рекомендации должны быть достаточно подробны, чтобы обеспечить менеджмент четкими указаниями о том, что и когда делать.

Ответ можно сопровождать следующими слайдами:

- начальный слайд с названием темы и фамилиями авторов;
- слайд-шоу по ходу ответа (если ответ готовили несколько человек, то с указанием фамилий всех участников);
- один или несколько слайдов с перечислением основных проблем и задач, которые менеджмент должен решить;
- серия слайдов, иллюстрирующих ваш анализ ситуации;
- серия слайдов, посвященных вашим рекомендациям, аргументам и обоснованию каждого аргумента (по слайду на каждую рекомендацию и ее обоснование).

Необходимо несколько раз прорепетировать свое слайд-шоу, чтобы устранить все возможные недостатки. Слайд-шоу надо составить таким образом, чтобы завладеть вниманием аудитории, однако не настолько, чтобы слушатели забыли о теме вашего ответа и комментариях оппонентов.

Следует помнить, что слайды должны только лишь помочь слушателям понять ваши мысли. Избыток графики, изображений, цвета могут отвлечь внимание аудитории от вашего рассказа и помешать восприятию ваших мыслей.

Не забывайте, что даже самое лучшее слайд-шоу не скроет от взыскательной аудитории недостатков анализа. Слабый анализ в сочетании с блестящим визуальным сопровождением столь же нежелателен, как и хороший анализ без надлежащих сопроводительных материалов.

Если студент заинтересовался деятельностью какой-либо компании или ему недостаточно данных, то можно зайти на сайт компании, получить всю необходимую информацию и использовать ее по своему усмотрению. Многие компании размещают на сайтах свои годовые отчеты и прочую документацию (или предлагают ссылки на них). Кроме того, почти всегда на сайте представлена формулировка миссии и видения компании, разъясняются ценности компании, характеризуется ее положение в отрасли, указывается курс акций. В материалах, которые компании публикуют о себе, содержится множество полезных сведений, например информация о новых товарах, соглашениях о союзах, партнерствах и приобретениях и прочих значимых событиях. Некоторые сайты содержат ссылки на другие ресурсы, где вы найдете дополнительные сведения, например о размере отрасли, динамике ее роста, статистические данные и прогноз будущего развития. Поэтому любой поиск в Интернете данных о компании лучше всего начинать с ее сайта.

- Таким образом, можно сформулировать следующие общие рекомендации по анализу ситуации.
1. Дважды прочитайте ситуацию, первый раз – чтобы получить общее представление, второй – чтобы вникнуть во все факты и данные. Затем внимательно просмотрите всю информацию, которая представлена в таблицах, диаграммах, схемах, рисунках.
 2. Составьте полный перечень всех проблем и задач, которые предстоит решить менеджменту компании.
 3. Вдумчиво проанализируйте ситуацию компании, напишите одну-две страницы своих замечаний.
 4. Примените концепции менеджмента и средства анализа, которые вы почерпнули в теоретическом курсе.
 5. Обязательно проанализируйте цифровые показатели, сопровождающие ситуацию, – это поможет лучше понять финансовое положение компании.
 6. Сопроводите каждое свое суждение продуманными аргументами и цифровыми данными; заявления «Я думаю» и «Я считаю» звучат не так убедительно, как «Мой анализ показывает».
 7. Расположите свои рекомендации в порядке приоритетности; удостоверьтесь, что их можно выполнить при наличии имеющихся ресурсов и в течение приемлемого срока.
 8. Подкрепите каждую рекомендацию убедительными аргументами, доказывающими целесообразность предлагаемых вами действий и их результативность для улучшения положения компании.
 9. Просмотрите предлагаемый вами план действий и убедитесь, что в нем учтены все проблемы и задачи, которые вы определили на начальном этапе, иначе план будет неэффективным.
 10. Не предлагайте таких действий, которые могут привести к катастрофическим последствиям при ненадлежащем исполнении; учитывайте не только положительные последствия своих предложений, но и возможные отрицательные.

Подготовка презентации. Составив детализированный план доклада, презентацию подготовить будет легче. Для этого необходимо по каждому пункту и подпункту плана создать слайд, иллюстрирующий содержание данного подпункта/пункта. Тогда и слайды будут информативны, и рассказывать вам будет удобно, и сама очередность слайдов поможет не сбиваться с мыслей. Речь и слайды не должны совпадать, тогда презентация станет «объемной». Речь должна быть не перегружена специальной терминологией, а слайды должны содержать больше технических подробностей: формулы, схемы, таблицы, графики. В коротком выступлении к ним можно обращаться по ходу изложения, но при этом не надо останавливаться на объяснении всех нюансов.

При подготовке презентации необходимо помнить несколько простых правил:

1. Презентация является иллюстрацией, дополнением к докладу, текст всегда первичен. Поэтому необходимо исходить из того, что главное требование к презентации – наглядность. От того, насколько просто и доступно вы представите результат своей работы, зависит больше половины успеха.
2. Не перегружайте слайд текстом – вы его и так читаете в своем докладе. Оставьте слова себе, а графику – презентации. Можно несколько кадров отвести для текста, когда это становится совершенно необходимым. Распространённая ошибка – читать слайд дословно. Лучше всего, если на слайде будет написана подробная информация (определения, теоремы, формулы), а словами будет рассказываться их содержательный смысл. Информация на слайде может быть более формальной и строго изложенной, чем в речи.
3. Не отвлекайте слушателей своей же презентацией. Яркие краски, сложные построения, излишняя анимация, выпрыгивающие и бегающие зайчики, лисички и собачки – не самое лучшее дополнение к научному докладу. Если же вы водите текст, дополняющий или поясняющий ваши положения, позаботьтесь о легкости его восприятия.
4. Текст должен быть контрастным, обязательно темным на светлом фоне. Лучше, если все поле будет светлым, в центральной части, где расположен материал – светло-серым или палевым, а внизу – более темным.
5. Презентация должна идти синхронно с текстом доклада. Ваша речь должна пояснять иллюстрации, представленные в презентации. А презентация, в свою очередь, должна содержать тот наглядный материал, который невозможно выразить словами (схемы, таблицы, графики, фотографии и так далее).

6. Оптимальное число строк на слайде – от 6 до 11. Шрифт должен быть не менее 24 размера. Перегруженность и мелкий шрифт тяжелы для восприятия. Недогруженность оставляет впечатление, что выступление поверхностно и плохо подготовлено.

7. Пункты перечней должны быть короткими фразами; максимум – две строки на фразу, оптимально – одна строка. Чтение длинной фразы отвлекает внимание от речи. Короткая фраза легче запоминается визуально.

8. Не проговаривайте формулы словами – это долго и может отвлечь внимание от основной мысли выступления. Это делается только во время лекций или семинаров, когда слушатели одновременно записывают конспект. На защите или на конференции это неуместно.

9. Оптимальная скорость переключения – один слайд за 1–2 минуты. Для кратких выступлений допустимо два слайда в минуту, но не быстрее. Слушатели должны успеть воспринять информацию и со слайда, и на слух.

Оформление практических работ. Отчет о выполненных практических работах следует писать на отдельных сброшюрованных листах белой бумаги формата А4 с одной стороны. Страницы нумеруются арабскими цифрами, номер страницы ставится внизу по центру без знаков препинания. Первой страницей считается титульный лист, но на нем номер страницы не ставится. Титульный лист оформляется согласно требованиям и должен содержать такие данные, как наименование учебного заведения, номер и название темы практического занятия, фамилия и инициалы студента и руководителя. Страницы нумеруются, начиная со второй. Разделы должны иметь порядковую нумерацию. В тексте работы на страницах оставляются поля согласно требованиям вуза.

Если в работе имеются наглядные материалы (схемы, графики, диаграммы, чертежи), то они оформляются на отдельных страницах и обозначаются «Рисунок»; название приводится под рисунком. Рисунки помещаются в соответствии с логикой изложения и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах каждой главы (например, первый рисунок в первой главе будет обозначен: Рисунок 1.1). Таблицы нумеруются также арабскими цифрами в пределах главы (например, первая таблица второй главы имеет обозначение: Таблица 2.1). Заголовок таблицы должен отражать ее содержание и размещаться над таблицей. Если показатели таблицы имеют одинаковую размерность, то она вносится в заголовок. В том случае, когда показатели имеют разную размерность, в таблицу включают отдельную графу – «Единицы измерения». Последние можно указывать с сокращениями, но с соблюдением действующих стандартов.

Требования и процедура выставления окончательной оценки студенту по работе и порядок выполнения пропущенных работ по уважительным и неуважительным причинам

Текущий контроль знаний может проводиться с помощью сдачи контрольных работ.

Для подготовки к промежуточной аттестации (зачет) студентам необходимо выполнить все контрольные работы и регулярно посещать практические занятия.

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающегося содержится в РПД пункт 7 и в блоке 3 Методических рекомендаций по организации аудиторной и самостоятельной работы студентов.

2.2. Методические рекомендации по организации и планированию самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов представлена в таблице 3.

Таблица 3

Самостоятельная работа студентов

№ п-ла	№ темы	Виды самостоятельной работы (детализация – виды самостоятельной работы по каждому разделу)	Трудоемкость (час.), очная ф.	Технология оценивания*
1	1.	– чтение литературы; – самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов), составление конспекта; – подготовка к тестированию	14	Выполнение тестов
2	2. 3.	– чтение литературы; – самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов), составление конспекта; – подготовка домашнего задания	14	Выполнение домашнего задания
3	4.	– чтение литературы; – подготовка к индивидуальным практическим работам, выполнение заданий по теме практических работ; – самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов), составление конспекта по рекомендованной литературе;	14	Выполнение индивидуальной практической работы
4	5.	– чтение литературы; – самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов), составление конспекта; – подготовка домашнего задания	14	Выполнение домашнего задания

5.	6. 7.	– чтение литературы; – самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов), составление конспекта; – подготовка к тестированию	15	Выполнение домашнего задания
		Подготовка к промежуточной аттестации (зачет)	18	
		Итого	89	

Вопросы для самостоятельной работы студента

1. Конфликтные ситуации и конфликты как проявление неблагоприятия и проблем во взаимоотношениях в организации.
2. Положительная и отрицательная роль конфликтов.
3. Виды конфликтов, возможности превращения одного вида конфликта в другой.
4. Закономерные (неизбежные), необходимые, вынужденные и функционально неоправданные конфликты.
5. Позитивные (конструктивные) и негативные (деструктивные) конфликты.
6. Этапы конфликта как динамического процесса во взаимоотношениях людей внутри организации.
7. Основные методы разрешения (ликвидации) конфликта. «Четырехшаговый» метод преодоления разногласий и улучшения деловых отношений.
8. Правила вербального этикета.
9. Стереотипы речевого общения. Формулы поглаживания.
10. Правила общения по телефону.
11. Правила деловой переписки.
12. Внешний вид, речь, этические нормы поведения современного делового человека и их влияние на взаимоотношения в организации.
13. Прием «личное имя». Прием «зеркало отношений». Прием «терпеливый слушатель». Прием «личная жизнь».
14. Историко-психологические предпосылки зарождения, становления и развития сущности и содержания психологии деловых встреч, переговоров как проблемы практической психологии.
15. Деловые встречи, переговоры как социальное явление и как сфера человеческой практики.
16. проведения деловых совещаний, деловых игр, анализа конкретных ситуаций, «мозговых атак», групповой дискуссии, бесед руководителей с подчиненными.
17. Научные и прикладные основы повышения эффективности подготовки и проведения деловых встреч, переговоров во всех сферах деятельности.
18. Виды деловых встреч.
19. Цель, задачи, функции использования психологической теории и практики в ходе деловых встреч, переговоров.
20. Основные тенденции современного этапа развития психологической теории делового общения в ходе переговорного процесса.
21. Закономерности и принципы поведения партнеров во время переговоров.
22. Психологическая готовность к проведению деловых встреч, переговоров.
23. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
24. Наиболее эффективные приемы, которые позволяют расположить к себе партнера.
25. Выслушивание партнера как психологический прием и важный принцип переговоров. Исключительное внимание к партнеру.
26. Тактика и техника аргументирования, основные методы аргументирования.
27. Основные правила формирования успешного переговорного процесса.
28. Методы, формы, средства и способы ведения переговоров. Сущность технологии переговорного процесса.
29. Психологический анализ переговорного процесса.
30. Психологические основы управления ходом переговоров.
31. Основные положения психологической теории Д. Карнеги по успешному общению партнеров в ходе деловых встреч.
32. Основные положения методики эффективного слушания американского психолога И. Атватера.
33. Методы сдерживания эмоций во время переговорного процесса.
34. Наиболее часто встречающиеся ошибки в ходе деловых встреч.
35. Психологическая сущность национально-психологических особенностей личности.
36. Условия и факторы, обуславливающие особенности поведения людей различных национальностей в ходе деловых встреч, переговоров.
37. Особенности стилей ведения переговоров: американского, французского, китайского, японского, русского и др.
38. Психологическая характеристика паралингвистических национальных особенностей общения партнеров в ходе деловых встреч, переговоров.
39. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».

40. Классификация видов споров.
41. Психологические приемы убеждения в споре.
42. Психологическая характеристика вопросов в споре и видов ответов на них.
43. Манипуляции и уловки в общении; их психологическая характеристика.
44. Психологические приемы убеждения партнеров в ходе деловых встреч, переговоров.

5. Рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Рекомендации по подготовке докладов. Доклад – довольно часто встречающаяся работа в учебных заведениях. Доклад – вид самостоятельной научно-исследовательской работы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Написание и защита доклада, подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме. Этапы работы над докладом:

1. Подбор и изучение основных источников по теме, при подготовке доклада, сообщения используйте рекомендованную литературу по выбранной теме, электронные библиотеки или другие Интернет-ресурсы (рекомендуется использовать не менее 8 – 10 источников).
2. Составление библиографии. (Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточнить их значение в справочной литературе).
3. Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.
4. Разработка плана доклада.
5. Написание. Напишите основные положения сообщения или доклада в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

Доклад содержит следующие разделы:

1. Титульный лист.
2. Оглавление (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
3. Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы).
4. Основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос).
5. Заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада).
6. Список литературы. Правила составления списка используемой литературы.

Перескажите текст сообщения или доклада, корректируя последовательность изложения материала.

Подготовленный доклад должен сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

Оформление доклада:

Формат – docx, (odt)

Текст доклада должен быть подготовлен с использованием шрифта Times New Roman, размером 12 пт, с одинарным интервалом. Объем доклада не должен превышать 5-7 страниц А4 (210 мм х 297 мм, левое поле 30 мм, верхнее поле 20 мм, правое поле 15 мм, нижнее поле 20 мм), включая рисунки, таблицы, ссылки.

Название доклада – размер шрифта 14 пт, полужирный, заглавные буквы, выравнивание по центру, одинарный интервал.

Список литературы (12 пт) нумеруется, и номера ссылок приводятся в тексте тезиса в квадратных скобках. Инициалы автора в списке литературы должны следовать после фамилии без пробелов между ними.

Семинар-дискуссия. Современная практика предлагает широкий круг типов семинарских занятий. Среди них особое место занимает семинар-дискуссия, где в диалоге хорошо усваивается новая информация, видны убеждения студента, обсуждаются противоречия (явные и скрытые) и недостатки. Для обсуждения берутся конкретные актуальные вопросы, с которыми студенты предварительно ознакомлены. Также в семинар включаются вопросы для педагогической и интеллектуальной разминки (иногда это дискуссионная статья, по которой ставятся проблемные вопросы). Дискуссия может разворачиваться заочно как круговой семинар. Далее подводятся итоги дискуссии, заслушиваются и защищаются задания. После этого проходит «мозговой штурм» по нерешенным проблемам дискуссии, а также выявляются прикладные аспекты, которые можно рекомендовать для включения в курсовые, ВКР или в апробацию на практиках. Преподаватель обобщает результаты проделанной студентом работы.

Семинары-дискуссии проводятся с целью выявления мнения студентов по актуальным вопросам, что позволит подготовиться к экзамену и научит умению рассуждать на проблемные темы. Семинар-дискуссия носит проблемный характер, готовится преподавателем достаточно основательно: подбираются проблемные и контрольно-проверочные вопросы. Такой семинар возможен только после прохождения темы. К нему студенты готовятся по пособиям, а также используют энциклопедии, справочники, словари, журналы. Наибольшую эффективность приносят семинары, проводимые в форме коллективной познавательной деятельности, имеющей определенные особенности, а именно:

- разделение студентов на группы по их желанию (с обязательным участием студента с устойчивым интересом к данному предмету);
- постановка общих целей и задач для группы;
- работа в последовательности: индивидуальная, парная (чаще всего – перекрестный опрос), работа в группе, коллективная;
- обязательное предварительное ограничение по времени каждого этапа занятий;
- экспертный анализ;
- оценка работы группы преподавателем;
- проведение самооценки.

Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной и специальной литературе.

1. При подготовке задания используйте рекомендуемые по данной теме учебники, техническую литературу, материалы электронно-библиотечных систем или другие Интернет-ресурсы.
2. Внимательно прочитайте материал, по которому требуется составить конспект.
3. Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами и понятиями.
4. Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».
5. Составьте план конспекта, акцентируя внимание на наиболее важные моменты текста.
6. В соответствии с планом выпишите по каждому пункту несколько основных предложений, характеризующих ведущую мысль описываемого пункта плана.

Примерные нормы времени студента для выполнения самостоятельной работы представлены в табл. 4.

Таблица 4

Примерные нормы времени студента для выполнения самостоятельной работы

Вид работы	Норма времени
Подготовка к лекции	0,25 на 2 ч. лекции
Подготовка к лабораторному (практическому) занятию	1 ч.
Подготовка к семинарскому занятию	1-2 ч.
Подготовка к коллоквиуму	2-4 ч.
Подготовка к контрольной работе, тестированию	1,5-3 ч.
Самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов), составление конспекта рекомендованной литературы	2-4 ч.
Подготовка эссе	1 ч.
Написание реферата	4-8 ч.
Выполнение РГР	18 ч.
Написание курсового проекта (работы)	36-72 ч.
Подготовка тезисов доклада	3 ч.
Подготовка доклада к конференции	10 ч.
Участие в НИР (при наличии темы)	2 ч. в неделю
Подготовка презентаций	2 ч.
Составление рецензий, обзоров	2 ч.
Анализ проблемных ситуаций, подготовка к деловой игре	1-2 ч.
Подготовка к зачету	8-18 ч.
Подготовка к экзамену	36 ч.

Самостоятельную работу для бакалавров рекомендовано заканчивать написанием научных тезисов или статьи.

В статье следует сжато и четко изложить современное состояние вопроса, цель работы, методику исследования, результаты и обсуждение полученных данных. Это могут быть результаты собственных экспериментальных исследований, обобщения производственного опыта, а также аналитический обзор информации в рассматриваемой области. Общие требования к написанию статьи приводятся каждым изданием, с которыми следует внимательно ознакомиться и выполнить. Рекомендуется при написании статьи обращаться за консультацией к преподавателю.

Блок 3. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Положение «О фонде оценочных средств для установления уровня сформированности компетенций обучающихся и выпускников на соответствие требованиям ФГОС ВО» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Нижегородский государственный технический университет им. Р.Е. Алексеева» от 25 декабря 2014 г., устанавливает порядок разработки и требования к структуре фонда оценочных средств основных образовательных программ по направлениям, фондам оценочных средств по дисциплинам (модулям), практикам.

Электронный адрес: <http://www.nntu.ru/content/perechen-normativnyh-pravovyh-dokumentov-i-lokalnyh-aktov-po-obespecheniyu-uchebnogo>

Оценочное средство имеет комплексный характер, направленный на определение степени сформированности нескольких компетенций (комплексное задание, курсовая работа), и основывается на следующих критериях.

Освоенность дисциплины определяется следующей совокупностью:

- освоение теоретического курса лекций установленного объема;
- активность на практических занятиях;
- удовлетворительная посещаемость лекций и семинарских занятий.

Критерии оценок выполнения заданий: преподаватель оценивает ответ студента в баллах по каждому вопросу экзаменационного билета. Общий балл, как среднее арифметическое, по вопросам экзаменационного билета соответствует оценке, полученной студентом на экзамене по дисциплине.

Если студент не отвечает или отвечает не правильно на два вопроса экзаменационного билета, тогда ему выставляется балл 2,0 (неудовл.), при отсутствии заданных ему дополнительных (наводящих) вопросов.

Если студент из двух вопросов отвечает правильно на один, тогда ему выставляется балл удовл., при отсутствии заданных ему дополнительных (наводящих) вопросов.

Дополнительные (наводящие) вопросы задаются преподавателем студенту в устном или письменном виде в том случае, если:

- преподаватель считает, что в устном или письменном виде ответ студента является не комплексным, не полным, не структурированным;
- преподаватель считает, что в устном или письменном виде ответ студента не содержит одного или нескольких качественных критериев;
- по желанию самого студента.

Итоговый балл (оценка) за экзамен формируется на основе нижеприведенной системы критериев.

Общими критериями, на основании которых студенту выставляется балл и оценка, при ответе по итоговому испытанию, является система количественных, структурных и качественных критериев, включающая в себя:

I. Количественные критерии:

1.1. Правильность ответов (означает изначальное соответствие ответа студента теме и сущности заданного вопроса в экзаменационном билете).

1.2. Количество дополнительных вопросов, заданных студенту преподавателем в процессе подготовки к ответу или в процессе самого ответа на поставленные вопросы в экзаменационном билете.

1.3. Количество наводящих вопросов, заданных студенту преподавателем в процессе подготовки к ответу или в процессе самого ответа на поставленные вопросы в экзаменационном билете.

Преподаватель вправе снижать итоговый балл студента по экзамену при неправильном ответе на каждый дополнительный (наводящий) вопрос по 0,25 балла.

Преподаватель вправе повышать итоговый балл по экзамену при правильном ответе студента на каждый дополнительный (наводящий) вопрос по 0,25 балла.

Количество дополнительных или наводящих вопросов может быть не регламентировано.

Рекомендуется регламентировать до шести дополнительных (наводящих) вопросов.

II. Структурные критерии:

2.1. Комплексность ответа на поставленный вопрос в экзаменационном билете означает наличие системного изложения изученного студентом материала, отражающегося в форме: перечислений элементов и компонентов, списков, перечней, графиков, схем, рисунков, таблиц, формул. Если перечисления элементов и компонентов, списки, перечни, графики, схемы, рисунки, таблицы, формулы изложены четко, правильно и в полной мере, то ответ студента отвечает комплексному критерию, в противном случае – нет.

Преподаватель вправе снижать итоговую оценку студента по экзамену на 1 балл за каждый отсутствующий, не ясно обозначенный или не внятно отраженный, не четкий или не верный в ответе студента список, перечень, график, рисунок, включая схему, таблицу, формулу.

2.2. Структура ответа на экзаменационный билет подразумевает соответствие устных или письменных ответов студента порядку вопросов экзаменационного билета. Если студент отвечает первоначально на второй

вопрос, затем на первый вопрос, то преподаватель вправе снизить итоговую оценку на 0,5 балла вне зависимости от содержания ответа.

III. Качественные критерии суждений и выводов:

- 3.1 Обоснованность.
- 3.2. Ясность.
- 3.3. Оригинальность.
- 3.4. Гибкость.
- 3.5. Рациональность.

Преподаватель характеризует качество каждого ответа студента по данным пяти критериям.

Определение количественной оценки качественных критериев выполнения задания является эмпирическим процессом, зависит от опыта, стажа, профессиональных и педагогических навыков преподавателя.

Преподаватель вправе использовать для оценки либо всю систему критериев, либо ее часть – количественные и структурные критерии данной системы совместно. Все вышеуказанные критерии представляют собой единую, взаимоувязанную и взаимодополняющую систему оценки выполнения заданий по итоговому испытанию.

Этапы формирования компетенций отражены в РПД раздел 7.

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости студентов

Образцы заданий:

Анализ ситуации: в беседе с руководителем молодая сотрудница сетовала на неполадки в коллективе. В конце беседы сказала: «Многие, кого я считала друзьями, оказались совсем не теми, за кого я их принимала. Может, правда, я слишком много ожидала от тех, с кем близко общаюсь?»

Ответы:

- а) Вы думаете, что надо уйти из коллектива?
- б) Когда узнаешь людей ближе, нередко теряешь к ним интерес.
- в) Вам кажется, что не нужно ожидать от людей слишком многого?
- г) Вы думаете, что если уйдете, то Ваши проблемы будут разрешены?

Образцы тестов.

Тест по курсу:

1. Термин коммуникация введен в научный оборот:

- а) в начале XX века
- б) в XIX веке
- с) в эпоху нового времени

2. Адресант коммуникации – это...

- а) получатель
- б) аудитория слушателей
- с) отправитель

3. Вербальная коммуникация – это...

- а) письменная речь
- б) речевое общение людей
- с) несловесный язык

4. Естественные каналы коммуникации – это...

- а) зрение
- б) слух
- с) телеграф
- д) телефонная связь
- е) интернет

5. К источникам коммуникационного процесса относятся:

- а) только индивиды
- б) индивиды, группы людей, общественные институты
- с) общественные институты

6. Цель манипулятивного общения – это:

- а) поддержание социальных связей
- б) взаимопонимание
- с) влияние и давление на индивидов в своих целях

7. Социальная коммуникация – это:

- а) форма взаимодействия людей по передаче информации, осуществляемой при помощи знаковых систем
- б) взаимосвязь всех сфер общества при помощи технических средств
- с) информационная связь субъекта с объектом

8. Информация – это:

- a) сведения о чем-либо, передаваемые людьми
 - b) субъект-объектное отношение в виде диалога
 - c) обратная связь, как реакция на стимул
9. Наличие субъектов коммуникации – это отличительный признак коммуникативного контакта:
- a) электронного
 - b) спонтанного
 - c) межличностного
10. Теория коммуникации – это:
- a) наука о языке
 - b) область научного знания о коммуникационных процессах
 - c) сфера использования технических средств информации
11. Необходимым условием коммуникации является:
- a) обратная связь
 - b) знание языка собеседника
 - c) общность интересов собеседников
12. Технические науки изучают в коммуникации:
- a) смысловую сторону сигналов
 - b) потребителей технического оборудования
 - c) вопросы количества информации, скорости и качества ее передачи
13. «Хотторнский эффект» положил начало...
- a) кибернетике
 - b) герменевтике
 - c) неоклассической школе человеческих отношений
14. Преобразования сигнала в форму, обеспечивающую его передачу по каналу коммуникации – это:
- a) кодирование
 - b) процесс передачи обратной связи
 - c) интерпретация
15. Основание для деления коммуникации на непосредственную и опосредованную:
- a) наличие субъектов коммуникации
 - b) условия взаимодействия
 - c) технические средства коммуникации
16. Что такое коммуникации в организациях?
- a) Маркетинг
 - b) Менеджмент
 - c) Информационные каналы
17. Метод сбора первичной информации, заключающийся в непосредственном восприятии и регистрации процессов, явлений, событий – это:
- a) эксперимент
 - b) деловая разведка
 - c) наблюдение
18. Что представляет собой коммуникативная сеть «Шпора», приведите пример
19. Процесс понимания, видения другого, постижение личностных смыслов деятельности другого, осуществляемый путем прямого отождествления или попытки поставить себя на место другого:
- a) эмпатия;
 - b) идентификация;
 - c) стереотипизация;
20. приписывание человеку причин его поведения называется:
- a) аттракция;
 - b) каузальная атрибуция;
 - c) рефлексия.
21. Дополните:
В общении раскрываются и реализуются _____, и _____ отношения.
22. Общение, участниками которого являются конкретные личности, обладающие уникальными индивидуальными качествами, раскрывающимися другими по ходу общения, называется _____.
23. Определите функцию общения:
выступает как условие объединения людей в процессе совместной деятельности называется _____.
24. В основе всех трех типовых схем формирования первого впечатления о человеке лежит _____.
25. Постигание эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний
26. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую _____.
27. Кодирование и декодирование информации осуществляется при помощи _____.
28. Определите авторов следующих высказываний:
1) «... человек наедине с самим собой сохраняет функцию общения»

2) « общение – взаимодействие людей, в котором происходит обмен эмоционально-чувственной.

Описание шкал оценивания на этапах текущего и промежуточного контроля представлено в таблице 5.

Таблица 5

Этап текущей аттестации по дисциплине «Коммуникативный менеджмент»

Вид оценивания аудиторных занятий	Технология оценивания	Описание шкалы оценивания на этапе текущего контроля			
		1.Отсутствие усвоения	2.Не полное усвоение	3.Хорошее усвоение	4.Отличное усвоение
Работа на лекциях	1. Участие в групповых обсуждениях	Отсутствие участия	Единичное высказывание	Активное участие в обсуждении	Высказывание неординарных суждений с обоснованием точки зрения
	2. Выполнение тестов	Выполнение менее 50%	Выполнение выше 50%	Выполнение более 75%	Выполнение более 95%
Работа на практических занятиях	3. Выполнение общих заданий	Задание не выполнено, т.к. материал не усвоен	Задание выполнено, но допускает ошибки по взаимосвязи разделов	Задание выполнено с незначительными недочетами	Задание выполнено без замечаний
	4. Решение индивидуальных домашних заданий	Не правильное решение	Решение с ошибками	Правильное решение без ошибок с отдельными замечаниями	Правильное решение без ошибок

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации студентов

Для промежуточной аттестации перечень вопросов, выносимых на зачет.

1. Характеристика проблем, возникающих в процессе делового общения, их причин и источников возникновения.
2. Функции общения (аффективно-коммуникативная, информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная).
3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
4. Общение как понимание людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
5. Коммуникативные барьеры.
6. Механизмы формирования взаимоотношений и преодоления стереотипов.
7. Стратегия и структура межличностного взаимодействия.
8. Диалог как наиболее эффективная форма общения.
9. Взаимопонимание как результат процесса общения.
10. Воздействие на человека и группы людей как цель общения. Интерактивная сторона общения.
11. Мотивы общения.
12. Общая характеристика психологических качеств и способностей личности и их влияние на формы и методы общения.
13. Психофизиологические свойства личности, влияющие на характер деловых отношений.
14. Характер как свойство человека. Проявление характера в деловых отношениях и в способах влияния на людей.
15. Методы изучения психологических свойств личности. Основные психологические тесты, применяемые для этой цели в мировой практике.
16. Сущность и содержание невербального общения.
17. Кинесические особенности невербального общения и их психологическая характеристика.
18. Проксемические особенности невербального общения и их психологическая характеристика.
19. Психологическая характеристика визуального контакта партнеров.
20. Авторитарный стиль руководства; его особенности.
21. Либеральный (попустительский) стиль руководства; его особенности.
22. Демократический (коллегиальный) стиль руководства, его особенности.
23. «Вертикальные» и «горизонтальные» взаимоотношения.
24. «Формальные» (официальные) и «неформальные» (неофициальные, социально-психологические) отношения в группе, коллективе.
25. Социально-психологический климат в коллективе. Психологические и этические способы улучшения климата внутри организации.
26. Методы изучения взаимоотношений в организации.
27. Конфликтные ситуации и конфликты как проявление неблагополучия и проблем во взаимоотношениях в организации.
28. Положительная и отрицательная роль конфликтов.

29. Виды конфликтов, возможности превращения одного вида конфликта в другой.
30. Закономерные (неизбежные), необходимые, вынужденные и функционально неоправданные конфликты.
31. Позитивные (конструктивные) и негативные (деструктивные) конфликты.
32. Этапы конфликта как динамического процесса во взаимоотношениях людей внутри организации.
33. Основные методы разрешения (ликвидации) конфликта. «Четырехшаговый» метод преодоления разногласий и улучшения деловых отношений.
34. Стереотипы речевого общения. Формулы «поглаживания».
35. Правила общения по телефону.
36. Правила деловой переписки.
37. Внешний вид, речь, этические нормы поведения современного делового человека и их влияние на взаимоотношения в организации.
38. Прием «зеркало отношений». Прием «терпеливый слушатель». Прием «личная жизнь».
39. Деловые встречи, переговоры как социальное явление и как сфера человеческой практики.
40. Психология и этика проведения деловых совещаний, деловых игр, анализа конкретных ситуаций, «мозговых атак», групповой дискуссии, бесед руководителей с подчиненными.
41. Научные и прикладные основы повышения эффективности подготовки и проведения деловых встреч, переговоров во всех сферах деятельности.
42. Виды деловых встреч.
43. Цель, задачи, функции использования психологической теории и практики в ходе деловых встреч, переговоров.
44. Основные тенденции современного этапа развития психологической теории делового общения в ходе переговорного процесса.
45. Закономерности и принципы поведения партнеров во время переговоров.
46. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
47. Наиболее эффективные приемы, которые позволят расположить к себе партнера.
48. Выслушивание партнера как психологический прием и важный принцип переговоров - исключительное внимание к партнеру.
49. Тактика и техника аргументирования, основные методы аргументирования.
50. Основные правила формирования успешного переговорного процесса.
51. Методы, формы, средства и способы ведения переговоров. Сущность технологии переговорного процесса.
52. Психологический анализ переговорного процесса.
53. Психологические основы управления ходом переговоров.
54. Основные положения психологической теории Д. Карнеги по успешному общению партнеров в ходе деловых встреч.
55. Основные положения методики эффективного слушания американского психолога И. Атватера.
56. Методы сдерживания эмоций во время переговорного процесса.
57. Наиболее часто встречающиеся ошибки в ходе деловых встреч.
58. Условия и факторы, обуславливающие особенности поведения людей различных национальностей в ходе деловых встреч, переговоров.
59. Особенности стилей ведения переговоров: американского, французского, китайского, японского, русского и др.
60. Психологическая характеристика национальных особенностей общения партнеров в ходе деловых встреч, переговоров.
61. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
62. Классификация видов споров.
63. Психологические приемы убеждения в споре.
64. Психологическая характеристика вопросов в споре и видов ответов на них.
65. Манипуляции и уловки в общении; их психологическая характеристика.
66. Психологические приемы убеждения партнеров в ходе деловых встреч.

Шкала оценивания для зачета и контрольной работы представлена в таблице 6.

Таблица 6

Шкала оценивания для зачета и контрольной работы		
Оценка	Критерии (критерии пишутся в соответствии с таблицей 7.2, пороговый уровень)	
	Знаниевая компонента	Деятельностная компонента
Незачтено	Не знает основы коммуникативного менеджмента, для организации эффективного делового общения и публичных выступлений, приемы и правила ведения эффективных переговоров, совещаний. Не знает основы коммуникативного менеджмента, лидерства и власти для решения стратегических и	Не способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести эффективные переговоры, совещания, с использованием приемов коммуникативного менеджмента. Не способен использовать навыки коммуникативного менеджмента, лидерства и власти для решения

	<p>оперативных управленческих задач, особенности организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>Не знает основы коммуникативного менеджмента, основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>	<p>стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>Не способен использовать навыки коммуникативного менеджмента, разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>
Зачтено	<p>Знает основы коммуникативного менеджмента, для организации эффективного делового общения и публичных выступлений, частично знает приемы и правила ведения эффективных переговоров, совещаний.</p> <p>Знает основы коммуникативного менеджмента, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, частично знает особенности организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.</p> <p>Знает основы коммуникативного менеджмента, основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; частично знает современные технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>	<p>Способен на практике осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести эффективные переговоры, совещания, с использованием приемов коммуникативного менеджмента.</p> <p>Способен на практике использовать навыки коммуникативного менеджмента, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды</p> <p>Способен на практике использовать навыки коммуникативного менеджмента, разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>

Преподаватель вправе использовать для оценки либо всю систему критериев, либо ее часть – количественные и структурные критерии данной системы совместно. Все вышеуказанные критерии представляют собой единую, взаимоувязанную и взаимодополняющую систему оценки выполнения заданий по итоговому испытанию.