

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Утверждаю

Проректор по образовательной
деятельности

 В.Н. Чумаков
2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫМИ ПРОЦЕССАМИ»

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

Форма обучения
заочная

Гатчина
2023

Рабочая программа по дисциплине «*Управление коммуникативными процессами*» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса.

Уровень: бакалавр

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами, к.э.н. Рымарчук Д.С.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами 19.04.2023 г. Протокол №9.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой / О.В. Заборовская

Руководитель ОП / Л.Б. Перелыгина

Содержание

| | с. |
|--|----|
| 1.Пояснительная записка..... | 4 |
| 2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4 |
| 3.Место дисциплины в структуре образовательной программы | 6 |
| 4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... | 7 |
| 5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий | 7 |
| 6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 10 |
| 7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 11 |
| 8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 13 |
| 9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 14 |
| 10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья..... | 16 |
| 11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем..... | 17 |
| 12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 17 |

1. Пояснительная записка

Курс «Управление коммуникативными процессами» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 - Сервис.

Целью освоения дисциплины «Управление коммуникативными процессами» является освоение теоретических и практических представлений о коммуникативных процессах в социально-культурном сервисе, которые формируют готовность работать в контактной зоне с потребителем, организовывать процесс консультирования, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учётом социально-психологических характеристик потребителей услуг.

Задачи дисциплины:

- Изучить виды коммуникационных процессов в социально-культурном сервисе и особенности их использования в клиентурных отношениях, в том числе с учётом социально-психологических характеристик потребителя;
- Определить особенности различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса;
- Выработать практические навыки выбора и использования различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление коммуникативными процессами» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

| Компетенции | Индикаторы | Дескрипторы |
|---|--|--|
| УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 – Понимает сущность и необходимость социальных взаимодействий и реализации стратегии сотрудничества в процессе решения профессиональных задач | Знания: Роли коммуникативных процессов в организации социальных взаимодействий и реализации стратегии сотрудничества. Умения: Выявлять особенности управления коммуникативными процессами при осуществлении социальных взаимодействий и реализации стратегии сотрудничества в организациях сферы гостеприимства и общественного |

| | | |
|--|---|---|
| | | <p>питания.</p> <p>Навыки:</p> <p>Организации и планирования процессов управления коммуникативными процессами при осуществлении социальных взаимодействий и реализации стратегии сотрудничества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> |
| <p>УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> | <p>УК-4.1 – использует знания основных норм и правил русского языка для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах</p> | <p>Знания:</p> <p>Видов и особенностей коммуникативных процессов, основных методов управления коммуникативными процессами, сущности и особенностей устной и письменной форм деловых коммуникации в сфере услуг, в том числе специальных профессиональных терминов сферы услуг;</p> <p>Умения:</p> <p>Выбора видов коммуникативных процессов и методов управления ими с учетом особенностей деловых коммуникаций и применения специальной профессиональной терминологии на предприятии сферы услуг</p> <p>Навыки:</p> <p>Организации коммуникативных процессов на предприятии сферы услуг с учетом норм и правил русского языка и с корректным использованием специальной профессиональной терминологии</p> |
| <p>ПК-4 - Способен обеспечить соответствие маркетингового плана торгово-промышленной выставки концепции и бизнес-плану</p> | <p>ПК-4.И-1. Координация взаимодействия структурных подразделений организации по вопросам разработки и реализации мероприятий маркетингового плана торгово-промышленной выставки.</p> | <p>Знания:</p> <p>Национальных, корпоративных и иных особенностей потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий торгово-выставочной деятельности; Правил проведения встреч, переговоров и презентаций продуктов и услуг в сфере торгово-выставочной деятельности.</p> <p>Умения:</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>национальных, корпоративных и иных особенностей собеседников в процессе деятельности предприятий торгово-выставочной деятельности .</p> <p>Навыки:</p> <p>Проведения встреч, переговоров и презентаций продуктов и услуг в сфере торгово-выставочной деятельности с учётом национальных, корпоративных и иных особенностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон, а также социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.</p> |
|--|--|---|

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *Б1.В.ДВ.04.01 «Управление коммуникативными процессами»* является дисциплиной по выбору, части формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению *43.03.01 Сервис*.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины (модули), учебного плана, в которых осваивается компетенция | Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной | Последующие дисциплины (модули) учебного плана, в которых осваивается компетенция |
|------------------|---|--|---|
| УК-3 | <p>Управление проектами</p> <p>Управление персоналом в профессиональной деятельности</p> | - | <p>Производственная практика (Преддипломная практика)</p> |
| УК-4 | <p>Русский язык и культура речи</p> <p>Иностранный язык</p> <p>Иностранный язык делового общения/ Иностранный язык в профессиональной деятельности</p> <p>Учебная практика (Ознакомительная практика)</p> | <p>Документационное обеспечение управления</p> <p>Производственная практика (Организационно-управленческая практика)</p> | <p>Производственная практика (Преддипломная практика)</p> |
| ПК-4 | Правовое регулирование | Маркетинговые | - |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | торгово-выставочной деятельности Иностранный язык делового общения /Иностранный язык в профессиональной деятельности | коммуникации/ Управление конкурентоспособностью предприятия Производственная практика (организационно-управленческая) | |
|--|---|---|--|

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление коммуникативными процессами» составляет 3 зачетных единиц или 108 академических часов.

| Курс | | № курса 4 | Всего |
|--|----------------------|-----------|-------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед) | | 108/3 | 108/3 |
| Контактная работа | Лекции | 4 | 4 |
| | Практические занятия | 6 | 6 |
| Самостоятельная работа | | 94 | 94 |
| Вид промежуточной аттестации (конт.раб./ самост. раб.) | Зачет | 0,25/3,75 | 4 |

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

| № | Наименование раздела дисциплины (тема) | Трудоемкость | | | | | Содержание |
|---|--|--------------|--------|------------------|----------------|----------------|------------|
| | | всего | лекции | практич. занятия | лабор. занятия | самост. работа | |
| | | | | | | | |

| 4 курс | | | | | | | |
|--------|---|----|---|---|---|----|--|
| 1. | Этапы теоретического осмысления управления коммуникационными процессами в трудах представителей различных научных школ управления | 17 | 1 | 1 | - | 15 | Возникновение управления и роль коммуникации. Исторические периоды развития научной управленческой мысли. Управленческие революции и роль коммуникации. Деловые коммуникации в трудах представителей классической школы управления (Тэйлор, Эмерсон) Научное осмысление коммуникационных процессов в рамках научной школы человеческих отношений. Школа социальных систем. Новая школа управления: роль и место коммуникаций в управлении |
| 2. | Предмет, принципы и методы теории деловой коммуникации | 17 | 1 | 1 | - | 15 | Структура коммуникаций. Типология коммуникаций. Функционирование системы коммуникаций. Функции теории деловых коммуникаций. Методы теории деловых коммуникаций. Принципы социального управления в деловой коммуникации. Эффекты коммуникаций, создающие условия для координации деятельности предприятий. |
| 3. | Виды коммуникативных процессов в сервисе и особенности их использования в контактной зоне. Коммуникативные процессы при согласовании вида, форм и объёма процессов сервиса. Инструменты внутренних коммуникаций | 18 | 1 | 1 | | 16 | Особенности предприятий сервиса и роль коммуникативных процессов в их деятельности. Виды коммуникативных процессов в сервисе и особенности их использования в контактной зоне. Особенности различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне. Инструменты внутренних коммуникаций: анкетирование, обратная связь, корпоративный сайт, СМИ, стенды, сообщения и т.д, корпоративное обучение, тренинги, совещания, собрания, |

| | | | | | | |
|----|--|----|---|---|----|---|
| | | | | | | выступления руководства, разработка и внедрение корпоративных стандартов. |
| 4. | Формы коммуникаций в социально-культурной деятельности. | 18 | 1 | 1 | 16 | Деловая беседа как форма коммуникации. Управление коммуникационными процессами в рамках деловой беседы. Способы воздействия на подчиненного. Устные и письменные деловые коммуникации. Профессиональные термины в деловой коммуникации. Деловое совещание: особенности различных типов совещаний. Стратегии ведения деловых переговоров. Невербальные средства коммуникации в публичной речи. Презентация как форма деловой коммуникации. Особенности дебатов как формы коммуникации. |
| 5. | Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях | 17 | - | 1 | 16 | Способы разрешения и предотвращения конфликтов в деловых коммуникациях. Причины, функции и типологии конфликтов. Инновационный конфликт. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов в коммуникационных процессах. Сущность и роль стресса в деловой коммуникации. Индивидуальная концепция стрессоустойчивости в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Использование средств коммуникационных процессов в разрешении конфликтов. |
| 6. | Клиентурные отношения на предприятиях сервиса. Психологические особенности потребителя и их учёт в коммуникативных процессах предприятия сервиса. Современные клиентские | 17 | - | 1 | 16 | Клиентурные отношения на предприятиях сервиса. Потребители в клиентурных отношениях. Национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий гостеприимства и |

| | | | | | | |
|--|---------------------------|-----|------|------|------|--|
| | коммуникационные сервисы. | | | | | общественного питания; их учет в коммуникативных процессах; Психологические особенности потребителя. Учет в коммуникативных процессах психологических особенностей потребителя. Выбор эффективных коммуникационных процессов. Современные клиентские коммуникационные сервисы. Call-центры. Эффективное использование телефона, электронной почты, социальных сетей. |
| | Зачет | 4 | 0,25 | - | 3,75 | |
| | Итого за 4 курс | 108 | 4 | 6,25 | - | 97,75 |

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| № | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля* |
|----|---|------------------------|--|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации | 31 | Консультация преподавателя, устное собеседование |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) | 31 | Представление информации в обработанном виде |
| 3. | Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата) | 32 | Тесты. |
| 4 | Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету, итоговый тест, написание курсовой работы) | 3,75 | Собеседование, тестирование, ситуационные задачи |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии :учеб.пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 229 с. — <http://znanium.com/bookread2.php?book=782841>
2. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2019. - 352 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=354777>
3. Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление коммуникативными процессами».

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень вопросов к зачёту:

1. Возникновение управления и роль коммуникации. Исторические периоды развития научной управленческой мысли.
2. Управленческие революции и роль коммуникации. Деловые коммуникации в трудах представителей классической школы управления (Тэйлор, Эмерсон)
3. Научное осмысление коммуникационных процессов в рамках научной школы человеческих отношений.
4. Школа социальных систем.
5. Новая школа управления: роль и место коммуникаций в управлении
6. Структура коммуникаций. Типология коммуникаций.
7. Функционирование системы коммуникаций.
8. Функции теории деловых коммуникаций.
9. Методы теории деловых коммуникаций.
10. Принципы социального управления в деловой коммуникации.
11. Эффекты коммуникаций, создающие условия для координации деятельности предприятий.
12. Особенности предприятий сервиса и роль коммуникативных процессов в их деятельности.
13. Виды коммуникативных процессов в сервисе и особенности их использования в контактной зоне.

14. Особенности различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне.

15. Инструменты внутренних коммуникаций: анкетирование, обратная связь, корпоративный сайт, СМИ, стенды, сообщения и т.д, корпоративное обучение, тренинги, совещания, собрания, выступления руководства, разработка и внедрение корпоративных стандартов.

16. Деловая беседа как форма коммуникации.

17. Управление коммуникационными процессами в рамках деловой беседы.

18. Способы воздействия на подчиненного.

19. Устные и письменные деловые коммуникации.

20. Профессиональные термины в деловой коммуникации.

21. Деловое совещание: особенности различных типов совещаний.

22. Стратегии ведения деловых переговоров.

23. Невербальные средства коммуникации в публичной речи.

24. Презентация как форма деловой коммуникации.

25. Особенности дебатов как формы коммуникации.

26. Способы разрешения и предотвращения конфликтов в деловых коммуникациях.

27. Причины, функции и типологии конфликтов.

28. Инновационный конфликт.

29. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов в коммуникационных процессах.

30. Сущность и роль стресса в деловой коммуникации.

31. Индивидуальная концепция стрессоустойчивости в деловых коммуникациях.

32. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.

33. Использование средств коммуникационных процессов в разрешении конфликтов.

34. Клиентурные отношения на предприятиях сервиса.

35. Потребители в клиентурных отношениях.

36. Национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания; их учет в коммуникативных процессах;

37. Психологические особенности потребителя. Учет в коммуникативных процессах психологических особенностей потребителя.

38. Выбор эффективных коммуникационных процессов.

39. Современные клиентские коммуникационные сервисы.

40. Call-центры.

41. Эффективное использование телефона, электронной почты, социальных сетей.

Примеры практико-ориентированных заданий

1. Разработайте план консультирования клиента по вопросам объёма и видов сервиса в ресторане при планировании проведения банкета с учётом его психологических характеристик .
2. Предложите возможные виды современных коммуникативных сервисов для работы в контактной зоне гостиницы.
3. На основе предложенной информации выявите ошибки в коммуникативных процессах.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии :учеб.пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 229 с. — <http://znanium.com/bookread2.php?book=782841>
2. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2019. - 352 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=354777>
3. Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>

б) дополнительная литература:

4. Барышников Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 368 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=371540>
5. Ореховская Н. А. Социальные коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 224 с. - <https://znanium.com/catalog/document?id=367331>
6. Сорокина Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Н.В. Сорокина. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 268 с. - <https://znanium.com/catalog/document?id=362404>
7. Чамкин А. С. Социология коммуникации: Учебное пособие / А.С.Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 295 с. - <https://znanium.com/catalog/document?id=370127>
8. Чамкин А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С.Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 350 с. - <https://znanium.com/catalog/document?id=93489>

в) ресурсы сети «Интернет»:

- 1) HR – Portal. Сообщество и публикации. <http://hr-portal.ru/>
- 2) Сообщество внутренних коммуникаторов. <https://inside-pr.ru/>
- 3) Федеральный образовательный портал ЭСМ. Экономика, социология, менеджмент. <http://ecsocman.hse.ru/>

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

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Рекомендуется при подготовке использовать электронные библиотечные системы, а также специализированные сайты сети Internet.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление коммуникативными процессами» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на

диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Групповые дискуссии используются при оценке обучающимися подготовленных докладов, а также в процессе коллективного обсуждения результатов выполнения индивидуальных творческих заданий.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Управление коммуникативными процессами»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск

альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях

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

1. Операционная система (Microsoft Windows XP, *7 Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
3. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);
4. Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

| |
|---|
| Специализированные аудитории: |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы |
| Технические средства обучения: |
| Компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду |
| Специализированные аудитории: |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации |
| Технические средства обучения: |
| мультимедийный комплекс, компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11 |
| |

Зав. УМО _____

Пронумеровано и
прошито 27 листов

Учебно-методический кабинет

М.П. Ковязина