


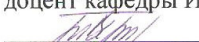
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»


УТВЕРЖДЕНО  
Учебно-методической комиссией СПФ  
от «25» мая 2021 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса**

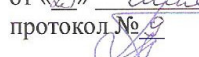
Направление подготовки 43.04.01 Сервис  
Направленность (профиль) программы Управление процессами обслуживания  
Квалификация выпускника: магистр  
Форма обучения: очная/ заочная

Год начала подготовки – 2021

Разработана  
Канд. филос. наук, доцент,  
доцент кафедры ИЯТ  
  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Согласована  
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ  
  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «24» мая 2021 г.  
протокол № 10  
зав. кафедрой  
  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-  
методической  
комиссии СПФ  
от «25» мая 2021 г.  
протокол № 9  
  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2021 г.

## Содержание

	Стр.
1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	7
5.3. Занятия семинарского типа	8
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	9
5.5. Самостоятельная работа	9
6. Образовательные технологии	10
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
8.1. Основная литература	10
8.2. Дополнительная литература	10
8.3. Программное обеспечение	11
8.4. Профессиональные базы данных	11
8.5. Информационные справочные системы	11
8.6. Интернет-ресурсы	11
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	11
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	17
Приложение к рабочей программе дисциплины	
Дополнения и изменения к рабочей программе	18

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса» являются:

- получение обучающимися современных знаний в области управления информацией
- сформировать практические навыки эффективного решения коммуникационных проблем в отношениях с общественностью организаций различных сфер общества.

Задачи изучения дисциплины:

- овладеть основными понятиями и технологиями коммуникационного взаимодействия в сфере сервиса;
- научиться применять знания и методики коммуникационного взаимодействия в образовательном процессе и профессиональной деятельности;
- осознать значение коммуникационного взаимодействия в профессиональной подготовке.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
-	Ознакомительная практика
	Педагогическая практика
	Преддипломная практика

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знает, как планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды Умеет планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды Владеет навыками планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды
	УК-3.2. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе корректирует работу команды с учетом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели	Знает, как вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе корректировать работу команды с учётом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов Владеет навыками вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе корректировать работу команды с учётом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	Знает, как осуществить профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия. Умеет осуществлять профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку еди-

		ной стратегии взаимодействия. Владеет навыками осуществлять профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.
	УК-4.2. Осуществляет профессиональную коммуникацию на иностранном (ых) языке (ах) в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Анализирует сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества	Знает, как анализировать сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества. Умеет анализировать сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества. Владеет навыками анализа сформировавшихся идеологических и ценностных систем общества.
	УК-5.2. Обеспечивает создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знает, как обеспечить создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач Умеет обеспечить создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач Владеет навыками создания недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

##### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		1
<b>Контактная работа (всего)</b>	22,5	22,5
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)		
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	85,5	85,5
в том числе:		

Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	59	59
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		1
<b>Контактная работа (всего)</b>	8,3	8,3
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	2	2
из них		
– семинары (С)	2	2
– практические занятия (ПР)		
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	101,5	101,5
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	33	33
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	60	60
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Научные истоки коммуникационного менеджмента	Коммуникационный менеджмент как предмет изучения. Коммуникационный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Виды коммуникационных сетей и их базовые характеристики. Формирование коммуникационных сетей. Сущность, виды, специфика современных коммуникаций. Основные парадигмы и подходы к изучению коммуникации. Определение коммуникации. Место коммуникационного менеджмента в общественном устройстве. Информация. Виды информации: основная классификация. Внешние и внутренние коммуникации. Письменные и устные коммуникации. Непосредственные и опосредованные коммуникации. Формальные и

		неформальные коммуникации. Нисходящие и восходящие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации и их типологические особенности. Разновидности коммуникационных структур. Структура и особенности построения коммуникативного процесса. Источники деловой информации, их достоинства и недостатки.
2	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	Определения понятия «коммуникативный менеджмент». Составляющие и направления коммуникативного менеджмента. Функции и задачи коммуникационного менеджмента. Концепция коммуникационного менеджмента: основные положения. Влияние корпоративной идентичности и организационной культуры компании на коммуникационный менеджмент. Сферы применения коммуникационного менеджмента. Коммуникационный менеджмент как управленческая технология. Субъекты ответственности в коммуникационном менеджменте. Причины негативных тенденций в коммуникационном менеджменте. Преимущества и недостатки коммуникационного менеджмента как информационно- коммуникативной технологии в коммерческой структуре.
3	Роль коммуникации в управлении коммерческой организацией	Современные средства коммуникации и их классификация. Организация как коммуникативный субъект. Организация как инициатор коммуникативного процесса. Организационная структура. Типы организационных структур. Коммуникационные проблемы организации. Коммуникационные ресурсы организации. Управление коммуникациями в организациях различного типа, в т.ч. коммерческих. Коммуникационный менеджмент как часть системы управления организацией. Технологическое обеспечение деловой структуры. Коммуникационная безопасность. Информационная защита бизнеса.
4	Управление внешними коммуникациями компании	Определение понятия «внешние коммуникации». Структура внешних коммуникаций в организации в зависимости от типа и отраслевой принадлежности организации. Классификация родовых групп субъектов коммуникационного взаимодействия в обществе. Связи родовых отношений в коммуникационном менеджменте. Инфраструктура бизнеса и коммуникационный менеджмент. Бизнес-среда и коммуникационный менеджмент. Связи коммерческой организации с государственными органами. Взаимодействие коммерческой организации с некоммерческими организациями. Взаимодействие коммерческой организации с партнерами. Взаимодействие коммерческой организации с конкурентами. Отношения коммерческих организаций с частными лицами.
5	Управление внутренними коммуникациями компании	Внутренние коммуникации организации. Понятие «внутренние коммуникации». Цели коммуникационного общения внутри организации. Формальная структура и нормативные коммуникационные каналы внутри организации. Неформальные коммуникации внутри организации. Стандартизированные и не стандартизированные формы коммуникации внутри компании. Коммуникационные роли в организации. Лидеры мнений и способы их выявления. Типы и формы информационных контактов сотрудников. Иерархия в коммуникации. Понятие «управленческая информация» и ее структура. Документация в организациях различного типа и ее классификация.
6	Управление информационными ресурсами в организации	Информационные ресурсы организации и их типология. Три способа хранения информации: цифровой (электронный накопитель), оригинальный (архив специальных документов), аналоговый (архив магнитных и других подобных носителей) и их специфические характеристики. Документированная информация и ее свойства. Отличительные качества документов. Свойства документированной информации: релевантность, полнота, полезность, своевременность, достоверность, новизна, доступность, защищенность, ценность, эргономичность. Избыточная информация в организации. Своевременность информации. Эффективность документирования управленческой деятельности предприятия. Подготовка (составление) текста управленческого документа.
7	Способы совершенствования организационных ком-	Этапы подготовки к разработке программы совершенствования коммуникаций в организации. Основные пункты программы совершенствования

	муникаций	ния коммуникаций. Фильтрация информационных потоков. Принципы эффективной внутриорганизационной коммуникации. Регулирование информационных потоков. Управленческие действия. Системы обратной связи. Система сбора предложений. Информационные бюллетени. Современные информационные технологии, используемые внутри организаций для 11 оптимизации коммуникационного процесса. Способы совершенствования конкретных форм организационных коммуникаций. Видео- конференции или селекторные совещания. Деловые беседы. Переговоры. Общие собрания. Собрания акционеров. Годовой отчет. Принципы взаимодействия с партнером в бизнесе. Типы деловых собеседников. Технологии коммуникативного воздействия на сотрудников. Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров.
8	Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях	Информационно-психологические каналы связей с персоналом. Роль коммуникаций в формировании корпоративной культуры. Слагаемые информационных компонентов «уважения к личности». Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс. Управление формальными коммуникациями: технологии и инструменты. Деловая переписка, деловые разговоры, деловая беседа. Деловое совещание. Правила поведения на совещании для руководителя. Эффективность ведения переговоров. Управление неформальными коммуникациями: технологии и инструменты. Слухи как вид неформальных коммуникаций. Социально-психологические обстоятельства, побуждающие людей распространять слухи. Социально-психологическими обстоятельствами, побуждающие людей воспринимать слух. Принципы профилактики возникновения слухов внутри организации. Управление персоналом через неформальные коммуникации. Возможное использование слухов для конструктивного решения организационных проблем. Интерактивные внутренние средства коммуникации. Вещательные и печатные средства.
9	Коммуникационный этикет	Обязательные коммуникационные процедуры. Очное и заочное знакомство. Контрагенты. Поддержание отношений. Служебные и личные визитки. Стандарты написания текста на визитке. Правила вручения визитных карточек. Особенности телефонной коммуникации. Правила коммуникации по телефону. Алгоритм переговоров. Классическая формула переговоров. Мотивация сторон в переговорах. Особенности коммуникации по электронной почте. Особенности и правила коммуникации в мессенджерах и социальных сетях. Подарки, которые принято и не принято дарить деловым партнерам.

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР	Всего
1	Научные истоки коммуникационного менеджмента	2	-				6	8
2.	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	2	-				6	8
3	Роль коммуникации в управлении коммерческой организацией	2	-				6	8
4	Управление внешними коммуникациями компании	2	-				6	8
5	Управление внутренними коммуникациями компании	2	2				6	10
6	Управление информационными ресурсами в организации	-	2				6	8
7	Способы совершенствования организационных коммуникаций	-	2				6	8

8	Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях	-	2				6	8
9	Коммуникационный этикет	-	2				11	13
	Консультации							2
	Аттестация							27
	<b>Общий объем</b>		<b>10</b>	<b>10</b>			<b>59</b>	<b>108</b>

### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР	Всего
1	Научные истоки коммуникационного менеджмента	2	-				10	12
2.	Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции	2	-				10	12
3	Роль коммуникации в управлении коммерческой организацией	-	-				10	10
4	Управление внешними коммуникациями компании	-	-				10	10
5	Управление внутренними коммуникациями компании	-	1				10	11
6	Управление информационными ресурсами в организации	-	1				10	11
7	Способы совершенствования организационных коммуникаций	-	-				10	10
8	Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях	-	-				10	10
9	Коммуникационный этикет	-	-				13	13
	Консультации							2
	Аттестация							9
	<b>Общий объем</b>	<b>4</b>	<b>2</b>				<b>93</b>	<b>108</b>

### 5.3. Занятия семинарского типа

#### Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Тема	Кол-во часов
1	5	ПР	Управление внутренними коммуникациями компании	2
2	6	ПР	Управление информационными ресурсами в организации	2
3	7	ПР	Способы совершенствования организационных коммуникаций	2
4	8	ПР	Управление формальными и неформальными коммуникациями в организациях	2
5	9	ПР	Коммуникационный этикет	2

#### Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Тема	Кол-во часов
1	5	ПР	Управление внутренними коммуникациями компании	1
2	6	ПР	Управление информационными ресурсами в организации	1



**5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) - учебным планом не предусмотрены**

**5.5. Самостоятельная работа**

**Очная форма обучения**

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Кол-во часов
1	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	6
2	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	6
3	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	6
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	6
5	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	6
6	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	6
7	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	6
8	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	6
9	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	11

**Заочная форма обучения**

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Кол-во часов
1	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	10
2	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	10
3	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	10
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников	10

	Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	
5	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	10
6	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	10
7	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	10
8	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	10
9	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов по теме Подготовка рефератов	13
	Подготовка к промежуточной аттестации	8,5

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Зачетная система обучения.

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, игровые упражнения)

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft PowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

### Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
5	ПЗ	Круглый стол с обсуждением проблемных вопросов	2	2
6	ПЗ	Игровые и творческие задания, кейсы	2	2
7	Л	Диспут	2	

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1) Кеннеди, Дэн Жесткий менеджмент: Заставьте людей работать на результат / Дэн Кеннеди ; перевод Д. Глоба-Михайленко. — 4-е изд. — М. : Альпина Паблишер, 2019. — 295 с. — ISBN 978-5-9614-5400-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82760.html>

### 8.2. Дополнительная литература

1) Марусева, И. В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах (подготовка к экзамену) : учебное пособие для вузов / И. В. Марусева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 144 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39000.html>

### 8.3. Программное обеспечение

Пакет программ Microsoft Office

### 8.4. Профессиональные базы данных

<http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/> – Базы данных ИНИОН РАН

### 8.5. Информационные справочные системы

1. <http://www.iprbookshop.ru> (Электронно-библиотечная система IPRbooks).

2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – Научная электронная библиотека

### 8.6. Интернет-ресурсы

1. <http://www.iprbookshop.ru> (Электронно-библиотечная система IPRbooks).

2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – Научная электронная библиотека

3. <http://www.ed.gov.ru> – Официальный сайт Министерства образования и науки

### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Обучающийся должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа магистранта начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют обучающегося, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также, как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратко по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовке темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

#### Методические указания по выполнению компьютерной презентации.

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вывешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

*Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.*

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

*Интерактивная презентация* - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем

необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

*Презентация со сценарием* - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В *непрерывно выполняющихся презентациях* не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

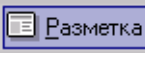

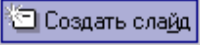

Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.









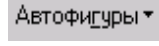





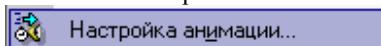

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:






- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Затем нужно выбрать программу разработки презентации. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее, между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет MicrosoftOffice, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией. Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

Таблица - Основные приемы создания и оформления презентации

Поставленная задача	Требуемые действия
Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона	Запустите PowerPoint. В окне диалога PowerPoint в группе полей выбора <b>Создание презентации</b> выберите <b>Новая презентация</b> .
Выбрать разметку слайда	В окне диалога <b>Создать слайд</b> выберите мышью требуемый вариант разметки. После выбора <b>Новая презентация</b> окно диалога <b>Разметка слайда</b> появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду <b>Формат/Разметка</b> слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Применить шаблон дизайна	В меню <b>Формат</b> выберите команду <b>Оформление слайда</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Вставить новый слайд	Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду <b>Вставка/Создать слайд (Ctrl + M)</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Переместиться между слайдами	Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами PageDown, PageUp. Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке определить, на каком слайде остановиться.
Активизировать панель <b>Рисование</b>	Выполните команду <b>Вид /Панели инструментов/Рисование</b>
Ввести текст в произвольное место слайда	Выберите на панели <b>Рисование</b> инструмент <b>Надпись</b>  и установите текстовый курсор в нужное место или меню <b>Вставка/Надпись</b> .
Отредактировать имеющийся-	Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите ис-

ся текст	правления или добавления.
Удалить текст вместе с рамкой	Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу <b>Delete</b> .
Изменить шрифт или размер шрифта	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов 
Изменить цвет шрифта	Выполните команду <b>Формат/Шрифт</b> или выберите кнопку <b>Цвет текста</b>  панели <b>Форматирование (Рисование)</b> .
Выбрать стиль оформления шрифта	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или кнопками панели инструментов  : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.
Выводить набранный текст относительно рамки	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Выравнивание/По левому краю (Ctrl + L); По центру (Ctrl + E); По правому краю (Ctrl + R); По ширине</b> или кнопками панели инструментов  <b>Форматирование</b> .
Выбрать цвет и тип линии для рамки, подобрать заливку	Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду <b>Формат/</b>  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели <b>Рисование</b> :  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии.
Активизировать панель <b>Автофигуры</b>	Выберите команду <b>Вставка/Рисунок/Автофигуры</b> или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> 
Нарисовать объект	Активизируйте панель <b>Рисование</b> , выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.
Изменить цвет объекта	Выделите объект и выполните команду <b>Формат/</b>  ... или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – цвет линии.
Настроить тень объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Стиль тени</b> .
Настроить объем объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Объем</b> .
Повернуть объект на какой-либо угол	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение</b> , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.
Сгруппировать объекты	Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду <b>Группировка/Группировать</b> контекстного меню выделенных объектов.
Художественная надпись	Воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Добавить объект WordArt</b> .
Вставить звук	Выберите команду меню <b>Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла</b> .
Настроить анимацию	В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню <b>Показ слайдов</b> выберите команду  <b>Настройка анимации...</b> или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели <b>Настройка анимации</b> .
Установить масштаб рабочего слайда в среде PowerPoint	На панели <b>Стандартная</b> среды PowerPoint установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка 
Способ представления документа (т.е. презентации .ppt) в окне приложения	Документ PowerPoint может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме сортировщика слайдов. Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую ко-

PowerPoint	манду в меню <b>Вид</b> или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:  – показ слайдов (с текущего слайда);  – обычный режим;  – режим сортировщика слайдов.
Провести демонстрацию	Выполните команду <b>Вид/Показ слайдов (F5)</b> или воспользуйтесь кнопкой  .
Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации	Воспользуйтесь <b>щелчком</b> мыши, клавишами <b>Enter, Пробел, PageDown, PageUp</b> или клавиши навигации курсора (  ): переход вперед/назад по галерее слайдов; <b>Home</b> – переход к самому первому слайду; <b>End</b> – переход к самому последнему слайду.
Провести демонстрацию, не запуская PowerPoint	Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду <b>Показать</b> .

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

При подготовке компьютерной презентации обучающийся должен:

- изучить материалы темы (вопроса), которой (которому) посвящена компьютерная презентация, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы (вопроса);
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре презентации;
- оформить презентацию и предоставить к установленному сроку.

#### **Методические указания по подготовке к кейс-задам:**

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Виды кейсов:

- Полные кейсы (в среднем 20–25 страниц) предназначены для командной работы в течение нескольких дней и обычно подразумевают командное выступление для презентации своего решения.
- Сжатые кейсы (3–5 страниц) предназначены для разбора непосредственно на занятии и подразумевают общую дискуссию.
- Мини-кейсы (1–2 страницы), как и сжатые кейсы, предназначены для разбора в аудитории и зачастую используются в качестве иллюстрации к теории, преподаваемой на занятии.

Во многих случаях мини-кейс может быть сформулирован кратко, в виде одного-двух абзацев, и снабжен вопросом, на которые требуется дать ответ в обсуждении.

Хороший кейс должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь соответствующий уровень трудности;
- иллюстрировать несколько аспектов современной жизни;
- не устаревать слишком быстро;
- быть актуальным на сегодняшний день;
- иллюстрировать типичные ситуации;
- развивать аналитическое мышление;
- провоцировать дискуссию;
- иметь несколько решений.

#### **Методические указания по подготовке к тестированию:**

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.
- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.
- Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.
- Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.
- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.
- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.
- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что магистр забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.
- При подготовке к тесту или даже зачету не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время зачета, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

#### **Методические указания по подготовке к круглому столу:**

Круглый стол (дискуссия, полемика, диспут, дебаты) - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Круглый стол – это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмене опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также возможности для всех желающих вступить в научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Обсуждение проблем, обмен мнениями, ценным опытом, налаживание тесных контактов, поиск дополнительных возможностей и дискуссия придает круглому столу особую динамичность и насыщенность.

Дискуссионные вопросы для проведения круглого стола должны удовлетворять следующим требованиям:

Содержательные критерии	Процедурные и ценностные критерии
1. Установление и идентификация проблем	1. Обеспечение откликов и реакция на заявления участников
2. Использование базовых знаний	2. Соответствие открыто и справедливо принятым правилам
3. Установление фактов и определений, отделение фактов от мнений (аргументированность)	3. Толерантность участников, отсутствие проявления враждебности и личностных нападок
4. Логичность и использование причинно-следственных связей.	4. Приглашение других лиц для участия в обсуждении (представителей разных групп, позиций, социальных слоев)
5. Поддержка утверждений объяснением, причинами (иллюстрация мыслей)	5. Признание ценности общего взаимодействия и сотрудничества при решении конфликтов
6. Подведение итогов по пунктам согласия и разногласиям	6. Вовлечение максимального числа участников в обсуждение
7. Разнообразие использованных аргументов и позиций по обсуждаемому вопросу	7. Соблюдение временных рамок как в обсуждении в целом, так и в выступлениях участников в частности

### **Методические указания по подготовке к творческому заданию:**

Творческое задание (презентация) - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой в форме.

В качестве критериев могут быть выбраны:

- актуальность темы;
- соответствие содержания работы выбранной тематике;
- соответствие содержания и оформления работы установленным требованиям;
- обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи;
- новизна полученных данных;
- личный вклад магистра;
- возможности практического использования полученных данных.

#### *1. Общие положения*

Цель: конкретизировать знания и умения по изучаемой дисциплине, расширить кругозор магистров, изучить разделы курса, которые не рассматриваются в ходе аудиторных занятий.

Задачи:

- приобретение новых знаний;
- развитие умений систематизировать, обобщать и логично представлять изученный материал по исследуемым проблемам;
- совершенствование навыков работы по созданию презентаций PowerPoint.

#### *2. Правила выполнения творческого задания*

Работа представляется на диске в версии Office2010. Выполненная презентация после предварительной проверки обязательно защищается.

#### *3. Требования к оформлению творческого задания*

1. Диск с работой должен быть подписан (Ф.И.О., направление подготовки, группа).
2. На первом слайде (титульном) необходимо указать тему работы.
3. На втором слайде презентации – план содержания.
4. Последний слайд – сведения об авторе.

#### *4. Содержание творческого задания*

1. Творческое задание включает в себя 12-15 слайдов любого оформления.
2. Поместить на слайды 3-4 сканированных изображения.
3. Разместить согласно тексту картинки или диаграммы.
4. Использовать текстовые и звуковые эффекты, анимацию при переходах слайдов (по выбору).
5. Возможно наличие в работе видеофайлов.

### **Методические указания по подготовке реферата:**

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Цель написания реферата – привитие аспиранту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Требования к написанию:

- Объем реферата может достигать 10-15 стр.
- Время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца.
- Реферат печатается на стандартном листе бумаги формата А4. Левое поле - 30 мм, правое - 15 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Шрифт TimesNewRoman размером 14, межстрочный интервал 1,5.
- Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку литературы, приложениям и т.д.).
- Страницы реферата с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется. Номер листа проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.
- Название раздела выделяется жирным шрифтом и располагается симметрично строке без переноса слов. Точка в конце названия не ставится. Название не подчеркивается.
- Фразы, начинающиеся с новой строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки (1,25 см).
- В работе можно использовать только общепринятые сокращения и условные обозначения.

Важным моментом при написании реферата является оформление ссылок на используемые источники. При их оформлении следует придерживаться следующих правил:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;



- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник;
- научные термины, предложенные другими авторами, не заключаются в кавычки;
- при цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст. Например: [15, с. 237-239].

- возможно оформление ссылок при цитировании текста в виде концевых сносок сокращенной нумерацией.

*Критерии оценивания реферата:*

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала;
- выполнение требований к оформлению работы.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

- для проведения занятий лекционного типа: Компьютерный класс / мультимедийный лингафонный кабинет, оборудованный спутниковой системой, компьютеры, наушники, микрофоны, телевизор.
- для проведения занятий семинарского типа: Компьютерный класс / мультимедийный лингафонный кабинет, оборудованный спутниковой системой, компьютеры, наушники, микрофоны, телевизор.
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Организация обеспечивает печатными и/или электронными образовательными ресурсами в формах адаптированных к ограничениям их здоровья.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом, - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудио-файлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В  
ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знает, как планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды	Контрольные вопросы для устного опроса	Экзамен, контрольные вопросы к экзамену
		Умеет планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)
		Владеет навыками планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)
	УК-3.2. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе корректирует работу команды с учетом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели	Знает, как вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе корректировать работу команды с учётом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели	Контрольные вопросы для устного опроса	Экзамен, контрольные вопросы к экзамену
		Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
		Владеет навыками вырабатывать стратегию сотрудничества и на ее основе корректировать работу команды с учётом интересов и мнений ее членов для достижения поставленной цели	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	Знает, как осуществить профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	Контрольные вопросы для устного опроса	Экзамен, контрольные вопросы к экзамену
		Умеет осуществлять профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)
		Владеет навыками осуществлять профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Анализирует сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества	Знает, как анализировать сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества.	Контрольные вопросы для устного опроса	Экзамен, контрольные вопросы к экзамену
		Умеет анализировать сформировавшиеся идеологические и ценностные системы общества.	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)
		Владеет навыками анализа сформировавшихся идеологических и ценностных систем общества.	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
	УК-5.2. Обеспечивает создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знает, как обеспечить создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Контрольные вопросы для устного опроса	Экзамен, контрольные вопросы к экзамену
		Умеет обеспечить создание недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)
		Владеет навыками создания недискриминационной среды межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	кейс-метод; творческие задания	Экзамен (практические задания к экзамену)

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

### 2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Обучающийся должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа магистранта начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют обучающегося, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также, как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

#### Методические указания по выполнению компьютерной презентации.

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вы-

вешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

*Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.*

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

*Интерактивная презентация* - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

*Презентация со сценарием* - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В *непрерывно выполняющихся презентациях* не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

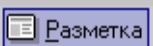
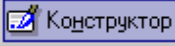
Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

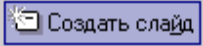









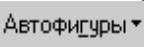




Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:








- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Затем нужно выбрать программу разработки презентации. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее, между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет MicrosoftOffice, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией. Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

Таблица - Основные приемы создания и оформления презентации

Поставленная задача	Требуемые действия
Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона	Запустите PowerPoint. В окне диалога PowerPoint в группе полей выбора <b>Создание презентации</b> выберите <b>Новая презентация</b> .
Выбрать разметку слайда	В окне диалога <b>Создать слайд</b> выберите мышью требуемый вариант разметки. После выбора <b>Новая презентация</b> окно диалога <b>Разметка слайда</b> появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду <b>Формат/Разметка</b> слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .
Применить шаблон дизайна	В меню <b>Формат</b> выберите команду <b>Оформление слайда</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b>  .

Вставить новый слайд	Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду <b>Вставка/Создать слайд (Ctrl + M)</b> или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели <b>Форматирование</b> 
Переместиться между слайдами	Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами PageDown, PageUp. Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке определить, на каком слайде остановиться.
Активизировать панель <b>Рисование</b>	Выполните команду <b>Вид /Панели инструментов/Рисование</b>
Ввести текст в произвольное место слайда	Выберите на панели <b>Рисование</b> инструмент <b>Надпись</b>  и установите текстовый курсор в нужное место или меню <b>Вставка/Надпись</b> .
Отредактировать имеющийся текст	Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите исправления или добавления.
Удалить текст вместе с рамкой	Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу <b>Delete</b> .
Изменить шрифт или размер шрифта	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов 
Изменить цвет шрифта	Выполните команду <b>Формат/Шрифт</b> или выберите кнопку <b>Цвет текста</b>  панели <b>Форматирование (Рисование)</b> .
Выбрать стиль оформления шрифта	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Шрифт</b> или кнопками панели инструментов  : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.
Выводить набранный текст относительно рамки	Воспользуйтесь командой <b>Формат/Выравнивание/По левому краю (Ctrl + L); По центру (Ctrl + E); По правому краю (Ctrl + R); По ширине</b> или кнопками панели инструментов  <b>Форматирование</b> .
Выбор цвета и типа линии для рамки, подбор заливки	Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду <b>Формат/</b>  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели <b>Рисование</b> :  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии.
Активизировать панель <b>Автофигуры</b>	Выберите команду <b>Вставка/Рисунок/Автофигуры</b> или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> 
Нарисовать объект	Активизируйте панель <b>Рисование</b> , выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.
Изменить цвет объекта	Выделите объект и выполните команду <b>Формат/</b>  ... или воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – цвет линии.
Настроить тень объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Стиль тени</b> .
Настроить объем объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :  – <b>Объем</b> .
Повернуть объект на какой-либо угол	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение</b> , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.
Сгруппировать объекты	Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду <b>Группировка/Группировать</b> контекстного меню выделенных объектов.
Художественная надпись	Воспользуйтесь кнопкой панели <b>Рисование</b> :

	 – Добавить объект WordArt.
Вставить звук	Выберите команду меню <b>Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла.</b>
Настроить анимацию	В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню <b>Показ слайдов</b> выберите команду  <b>Настройка анимации...</b> или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели <b>Настройка анимации.</b>
Установить масштаб рабочего слайда в среде PowerPoint	На панели <b>Стандартная</b> среды PowerPoint установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка  <b>46%</b>
Способ представления документа (т.е. презентации .ppt) в окне приложения PowerPoint	Документ PowerPoint может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме сортировщика слайдов. Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую команду в меню <b>Вид</b> или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:  – показ слайдов (с текущего слайда);  – обычный режим;  – режим сортировщика слайдов.
Провести демонстрацию	Выполните команду <b>Вид/Показ слайдов (F5)</b> или воспользуйтесь кнопкой  .
Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации	Воспользуйтесь <b>щелчком</b> мыши, клавишами <b>Enter, Пробел; PageDown, PageUp</b> или клавиши навигации курсора (□□□): переход вперед/назад по галерее слайдов; <b>Home</b> – переход к самому первому слайду; <b>End</b> – переход к самому последнему слайду.
Провести демонстрацию, не запуская PowerPoint	Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду <b>Показать</b> .

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

При подготовке компьютерной презентации обучающийся должен:

- изучить материалы темы (вопроса), которой (которому) посвящена компьютерная презентация, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы (вопроса);
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре презентации;
- оформить презентацию и предоставить к установленному сроку.

#### Методические указания по подготовке к кейс-задачам:

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Виды кейсов:

- Полные кейсы (в среднем 20–25 страниц) предназначены для командной работы в течение нескольких дней и обычно подразумевают командное выступление для презентации своего решения.
- Сжатые кейсы (3–5 страниц) предназначены для разбора непосредственно на занятии и подразумевают общую дискуссию.
- Мини-кейсы (1–2 страницы), как и сжатые кейсы, предназначены для разбора в аудитории и зачастую используются в качестве иллюстрации к теории, преподаваемой на занятии.

Во многих случаях мини-кейс может быть сформулирован кратко, в виде одного-двух абзацев, и снабжен вопросом, на которые требуется дать ответ в обсуждении.

Хороший кейс должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь соответствующий уровень трудности;
- иллюстрировать несколько аспектов современной жизни;
- не устаревать слишком быстро;
- быть актуальным на сегодняшний день;
- иллюстрировать типичные ситуации;
- развивать аналитическое мышление;
- провоцировать дискуссию;
- иметь несколько решений.

#### **Методические указания по подготовке к тестированию:**

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.
- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.
- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.
- Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.
- Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.
- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.
- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность ошибок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.
- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что магистр забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.
- При подготовке к тесту или даже зачету не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время зачета, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

#### **Методические указания по подготовке к круглому столу:**

Круглый стол (дискуссия, полемика, диспут, дебаты) - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Круглый стол – это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмене опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также возможности для всех желающих вступить в научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Обсуждение проблем, обмен мнениями, ценным опытом, налаживание тесных контактов, поиск дополнительных возможностей и дискуссия придает круглому столу особую динамичность и насыщенность.

Дискуссионные вопросы для проведения круглого стола должны удовлетворять следующим требованиям:

Содержательные критерии	Процедурные и ценностные
-------------------------	--------------------------



	критерии
1. Установление и идентификация проблем	1. Обеспечение откликов и реакция на заявления участников
2. Использование базовых знаний	2. Соответствие открыто и справедливо принятым правилам
3. Установление фактов и определений, отделение фактов от мнений (аргументированность)	3. Толерантность участников, отсутствие проявления враждебности и личностных нападок
4. Логичность и использование причинно-следственных связей.	4. Приглашение других лиц для участия в обсуждении (представителей разных групп, позиций, социальных слоев)
5. Поддержка утверждений объяснением, причинами (иллюстрация мыслей)	5. Признание ценности общего взаимодействия и сотрудничества при решении конфликтов
6. Подведение итогов по пунктам согласия и разногласиям	6. Вовлечение максимального числа участников в обсуждение
7. Разнообразии использованных аргументов и позиций по обсуждаемому вопросу	7. Соблюдение временных рамок как в обсуждении в целом, так и в выступлениях участников в частности

#### **Методические указания по подготовке к творческому заданию:**

Творческое задание (презентация) - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой форме.

В качестве критериев могут быть выбраны:

- актуальность темы;
- соответствие содержания работы выбранной тематике;
- соответствие содержания и оформления работы установленным требованиям;
- обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи;
- новизна полученных данных;
- личный вклад магистра;
- возможности практического использования полученных данных.

#### *1. Общие положения*

Цель: конкретизировать знания и умения по изучаемой дисциплине, расширить кругозор магистров, изучить разделы курса, которые не рассматриваются в ходе аудиторных занятий.

Задачи:

- приобретение новых знаний;
- развитие умений систематизировать, обобщать и логично представлять изученный материал по исследуемым проблемам;
- совершенствование навыков работы по созданию презентаций PowerPoint.

#### *2. Правила выполнения творческого задания*

Работа представляется на диске в версии Office2010. Выполненная презентация после предварительной проверки обязательно защищается.

#### *4. Требования к оформлению творческого задания*

5. Диск с работой должен быть подписан (Ф.И.О., направление подготовки, группа).
6. На первом слайде (титульном) необходимо указать тему работы.
7. На втором слайде презентации – план содержания.
8. Последний слайд – сведения об авторе.

#### *4. Содержание творческого задания*

6. Творческое задание включает в себя 12-15 слайдов любого оформления.
7. Поместить на слайды 3-4 сканированных изображения.
8. Разместить согласно тексту картинки или диаграммы.
9. Использовать текстовые и звуковые эффекты, анимацию при переходах слайдов (по выбору).
10. Возможно наличие в работе видеофайлов.

#### **Методические указания по подготовке реферата:**

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Цель написания реферата – привитие аспиранту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Требования к написанию:

- Объем реферата может достигать 10-15 стр.
- Время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца.

- Реферат печатается на стандартном листе бумаги формата А4. Левое поле - 30 мм, правое - 15 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Шрифт TimesNewRoman размером 14, межстрочный интервал 1,5.

- Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку литературы, приложениям и т.д.).

- Страницы реферата с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется. Номер листа проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

- Название раздела выделяется жирным шрифтом и располагается симметрично строке без переноса слов. Точка в конце названия не ставится. Название не подчеркивается.

- Фразы, начинающиеся с новой строки, печатаются с абзачным отступом от начала строки (1,25 см).

- В работе можно использовать только общепринятые сокращения и условные обозначения.

Важным моментом при написании реферата является оформление ссылок на используемые источники. При их оформлении следует придерживаться следующих правил:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник;

- научные термины, предложенные другими авторами, не заключаются в кавычки;

- при цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст. Например: [15, с. 237-239].

- возможно оформление ссылок при цитировании текста в виде концевых сносок сквозной нумерацией.

*Критерии оценивания реферата:*

– полнота раскрытия темы;

– степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;

– знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;

– умение логически выстроить материал ответа;

– умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;

– степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала;

– выполнение требований к оформлению работы.

## **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация - экзамен

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п 3.4.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## **3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ**

### **3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

Типовая контрольная работа №1 (Темы №1-2)

1. Выберите тему и выступите с устным сообщением и презентацией.

2. Составьте глоссарий на тему «Коммуникационный менеджмент: базовые понятия», состоящий не менее чем из 20 терминов.

3. Разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта (устава) фирмы. Текст письма должен содержать обращение, суть предложения, информацию об организаторах и их компетентности, потенциальных партнерах, об отношении властей, степени участия СМИ, дополнительных выгодах, контактные данные.

Типовая контрольная работа №2 (Темы №3-4)

1. Проанализируйте в контексте коммуникативных процессов систему электронной почты. В какой степени она соответствует коммуникативному процессу? Какие барьеры могут возникнуть при использовании электронной почты?

2. Вспомните ситуации, когда вы потерпели фиаско в коммуникациях или когда они оказались неэффективными. На каком из этапов коммуникационного процесса произошел срыв?

3. Составьте рассказ (все слова должны начинаться с одной буквы) на одну из тем, находясь в роли: а) инженера; б) бизнесмена; в) офис-менеджера; г) рабочего; д) научного сотрудника.

Типовая контрольная работа №3 (Темы №5-6)

1. Определите и дайте описание структур коммуникации в вашем коллективе.

2. Определите причины возникновения и распространения слухов и дезинформации и способы их нейтрализации на примере конкретной организации.

3. Приведите примеры обмена информацией по вертикали и по горизонтали.

Типовая контрольная работа №4 (Темы №7-9)

1. Спланируйте информационную кампанию для любого предприятия города по плану: краткое описание предприятия; основная проблема предприятия (для чего необходимо проведение информационной кампании); что будет получено от информационной кампании (прогноз); цель информационной кампании; задачи информационной кампании; аудитории кампании; описание хода проекта; описание используемых в информационной кампании средств; предполагаемый бюджет.

2. Схематично изобразите коммуникационный процесс. Отметьте элементы и этапы на изображенной схеме

3. Создайте схему основных факторов конкурентоспособности персонала любой известной вам организации. Определите их приоритетность для персонала коммуникационного менеджмента. Подберите фактический материал (из литературы и периодической печати), иллюстративно подтверждающий вашу точку зрения. Сделайте прогноз о возможном применении приоритетности указанных факторов и о появлении новых требований к корпоративной конкуренции на ближайшие годы.

Теоретические вопросы для устного выступления с презентацией для проведения текущей аттестации

1. Типологические модели коммуникационного менеджмента и их социальная природа.

2. Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте.

3. Коммуникационная программа как основа планирования.

4. Особенности планирования в организациях сферы бизнеса, политической и негосударственной сферах: сравнительный анализ.

5. Принципы принятия решений в коммуникационном менеджменте, системный подход и моделирование ситуаций.

6. Методы и приемы сбора данных: наблюдение, контент-анализ, анкетные опросы, интервью. Условия надежности опросов.

7. Компьютерные программы обработки социальной информации.

8. Особенности хранения и обработки управленческой информации.

9. Принципы коммуникационного аудита.

10. Функции коммуникационного менеджмента в промышленном и коммерческом секторе.

11. Коммуникационный менеджмент во внешнеэкономической деятельности.

12. Специфика коммуникационного менеджмента в некоммерческой сфере.

13. Функции и организация информационных служб при правительственных органах. Пресс-служба Президента РФ.

14. Особенности коммуникационного менеджмента во внешнеэкономических ведомствах.

15. Особенности коммуникационного менеджмента при подборе и приеме кадров и их адаптации, повышении квалификации, продвижении по службе, увольнении сотрудников.

16. Особенности коммуникационного менеджмента с персоналом в кризисных ситуациях, разрешение конфликтов в рабочих коллективах.

17. Система международных коммуникаций организации.

18. Роль коммуникационного менеджмента в формировании внешнего имиджа организации.
19. Задачи коммуникационного менеджмента в создании информационной привлекательности региона и предприятия.
20. Информационная поддержка принятия решений в кризисных и экстремальных ситуациях.

Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля по дисциплине

Тестирование проводится непосредственно перед промежуточной аттестацией, включает все темы дисциплины, позволяет оценить уровень всех заявленных в дисциплине компетенций.

1. Общение и процессы социального взаимодействия, взятые в их знаковом аспекте, — это:
  - А) коммуникации
  - Б) информация
  - В) письменность
2. Коммуникативный процесс — это:
  - А) процесс обмена информацией
  - Б) обмен информацией между двумя или более людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации
  - В) обратная связь при функционировании информации
3. Для осуществления процесса коммуникации необходимы и достаточны следующие четыре элемента:
  - А) отправитель, кодировка, получатель, канал
  - Б) сообщение, канал, декодировка, получатель
  - В) отправитель, получатель, канал, сообщение
4. Лучшим механизмом обратной связи, позволяющим верхним слоям оценить эффективность этих коммуникаций и функционирование организации в целом, являются:
  - А) внешние коммуникации
  - Б) нисходящие коммуникации
  - В) восходящие коммуникации
5. К внутренней среде организации относятся:
  - А) цели, задачи, структура
  - Б) технологии, люди
  - В) результаты деятельности
6. К внешней среде организации относятся:
  - А) потребители, поставщики
  - Б) госорганы, состояние экономики
  - В) вводимые ресурсы
7. Коммуникации в организации — это:
  - А) передача информации
  - Б) двусторонний процесс обмена информацией
  - В) информированность
8. Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как:
  - А) культура
  - Б) язык
  - В) устная и письменная речь
9. Эффективными можно считать коммуникационные процессы, в которых:
  - А) сообщение закодировано и декодировано
  - Б) отправлено сообщение
  - В) отправитель и получатель поняли и разделили исходную идею, что подтвердилось реакцией получателя
10. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать:
  - А) барьеры
  - Б) помехи
  - В) обратная связь
11. Главная мотивирующая причина этих коммуникаций состоит в необходимости управлять поведением и направлять работников, стоящих на более низких уровнях:
  - А) внешние коммуникации
  - Б) нисходящие коммуникации
  - В) восходящие коммуникации
12. К внутренней среде организации относятся:
  - А) технологии

- Б) люди  
 В) нет верного ответа
13. К внешней среде организации относятся:  
 А) научно-технический прогресс  
 Б) политические факторы  
 19  
 В) результаты деятельности
14. Процесс обмена информацией в организации осуществляется:  
 А) посредством коммуникаций  
 Б) через информационные системы  
 В) через информационные потоки
15. Формами управленческого общения являются:  
 А) субординация  
 Б) служебно-товарищеская форма  
 В) дружеская форма
16. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:  
 А) циркуляры, документация  
 Б) дискуссии, видеозаписи  
 В) газетные статьи
17. Маркетинговый комплекс — это:  
 А) «маркетинг-микс»  
 Б) система решений, ориентированная на потребителя  
 В) продукт, цена, место, продвижение
18. Установление и поддержание коммуникаций в организационной среде в целях обеспечения благоприятного поведения среды в отношении организации — это:  
 А) реклама  
 Б) PR  
 В) продвижение продаж
19. Любая платная форма неличной презентации и продвижения товаров, услуг и идей идентифицированным спонсором — это:  
 А) реклама  
 Б) продвижение продаж  
 В) PR
20. Устная презентация в беседе с одним или более перспективными покупателями является:  
 А) рекламой  
 Б) продвижением продаж  
 В) личной продажей

#### Критерии и шкала оценки решения контрольного задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обосно-

	ваны. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

### **Типовые задания для промежуточной аттестации**

#### **3.2. Перечень типовых вопросов к экзамену**

Экзамен проводится в виде блиц-опроса в группе и индивидуального собеседования с обучающимся по всем вопросам, выносимым на промежуточную аттестацию по дисциплине

1. Научные истоки коммуникационного менеджмента. Коммуникационный менеджмент как предмет изучения.
2. Виды коммуникационных сетей и их базовые характеристики. Формирование коммуникационных сетей.
3. Сущность, виды, специфика современных коммуникаций. Основные парадигмы и подходы к изучению коммуникации.
4. Определение коммуникации. Место коммуникационного менеджмента в общественном устройстве.
5. Информация. Виды информации: основная классификация.
6. Разновидности коммуникационных структур.
7. Источники деловой информации, их достоинства и недостатки.
8. Определения понятия «коммуникативный менеджмент». Составляющие и направления коммуникативного менеджмента.
9. Функции и задачи коммуникационного менеджмента.
10. Концепция коммуникационного менеджмента: основные положения.
11. Сферы применения коммуникационного менеджмента.
12. Коммуникационный менеджмент как управленческая технология.
13. Субъекты ответственности в коммуникационном менеджменте.
14. Преимущества и недостатки коммуникационного менеджмента как информационно-коммуникативной технологии в коммерческой структуре.
15. Организация как коммуникативный субъект. Организация как инициатор коммуникативного процесса.
16. Организационная структура. Типы организационных структур.
17. Коммуникационные проблемы организации. Коммуникационные ресурсы организации.
18. Управление коммуникациями в организациях различного типа.
19. Коммуникационный менеджмент как часть системы управления организацией.
20. Технологическое обеспечение деловой структуры.
21. Коммуникационная безопасность. Информационная защита бизнеса.
22. Определение понятия «внешние коммуникации». Структура внешних коммуникаций в организации в зависимости от типа и отраслевой принадлежности организации.
23. Классификация родовых групп субъектов коммуникационного взаимодействия в обществе. Связи родовых отношений в коммуникационном менеджменте.
24. Связи коммерческой организации с государственными органами.
25. Взаимодействие коммерческой организации с некоммерческими организациями.
26. Взаимодействие коммерческой организации с партнерами.
27. Взаимодействие коммерческой организации с конкурентами.
28. Отношения коммерческих организаций с частными лицами.
29. Внутренние коммуникации организации. Понятие «внутренние коммуникации».
30. Цели коммуникационного общения внутри организации.
31. Формальная структура и нормативные коммуникационные каналы внутри организации.
32. Неформальные коммуникации внутри организации.
33. Стандартизированные и нестандартизированные формы коммуникации внутри компании.
34. Коммуникационные роли в организации. Лидеры мнений и способы их выявления.

35. Типы и формы информационных контактов сотрудников. Иерархия в коммуникации.
36. Понятие «управленческая информация» и ее структура.
37. Документация в организациях различного типа и ее классификация.
38. Информационные ресурсы организации и их типология.
39. Документированная информация и ее свойства. Отличительные качества документов. Свойства документированной информации.
40. Подготовка (составление) текста управленческого документа.
41. Этапы подготовки к разработке программы совершенствования коммуникаций в организации.
42. Принципы эффективной внутриорганизационной коммуникации. Регулирование информационных потоков.
43. Современные информационные технологии, используемые внутри организаций для оптимизации коммуникационного процесса.
44. Технологии коммуникативного воздействия на сотрудников.
45. Информационно-психологические каналы связей с персоналом.
46. Управление формальными коммуникациями: технологии и инструменты.
47. Деловая переписка, деловые разговоры, деловая беседа. Деловое совещание.
48. Управление неформальными коммуникациями: технологии и инструменты.
49. Слухи как вид неформальных коммуникаций. Принципы профилактики возникновения слухов внутри организации.
50. Управление персоналом через неформальные коммуникации. Использование слухов для конструктивного решения организационных проблем.

#### Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии ответа
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программный материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.