

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172803da5b7b559ac69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)

Факультет психологии
Кафедра психологии труда и организационной психологии

Согласовано управлением организации и
контроля качества образовательной
деятельности

« 24 » ноября 2022 г.
Начальник управления /П.В. Самбелов/

Одобрено учебно-методическим советом

Протокол « 24 » января 2022 г. № 03

Председатель /М.А. Миненкова/



Рабочая программа дисциплины

Межличностные и межгрупповые коммуникации в организации

Направление подготовки

37.04.01 Психология

Программа подготовки:

Организационная психология

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
факультета психологии

Протокол «21» февраля 2022 г. №7

Председатель УМКом /Т.Н. Мельников/

Рекомендовано кафедрой психологии
труда и организационной психологии

Протокол от «27» января 2022 г. № 9

Зав. кафедрой /Е.М. Климова/

Мытищи

2022

Автор-составитель:

Климова Е.М., кандидат психологических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Межличностные и межгрупповые коммуникации в организации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ России от 29.07.2020 г. № 841.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной.

Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	4
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	9
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	12
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	21
7. Методические указания по освоению дисциплины.....	22
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	22
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	22

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Межличностные и межгрупповые коммуникации в организации» является овладение магистрантами основами представлений о роли межличностных и межгрупповых коммуникаций в процессе управления и особенностях коммуникаций в организациях.

Основные задачи дисциплины:

- сформировать у магистров научные представления о коммуникации как функции управления организацией;
- овладеть методами работы с информацией в рамках психологического сопровождения коммуникаций организации;
- изучить основные коммуникативные процессы в организации;
- развить профессиональную компетентность в области решения коммуникационных задач, связанных с познанием, пониманием и объяснением разнообразных психологических ситуаций, складывающихся в организации и связанных с человеческим фактором;
- выработать базовые практические навыки психологического обеспечения процесса коммуникации в организации.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

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

СПК-2. Способен к пониманию организационного консультирования, роли организационного консультанта и используемых им подходов и инструментов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции студента, полученные при изучении дисциплин «Психологическая коррекция и консультирование в психологической практике», «Информационные и коммуникационные технологии в деятельности психолога», «Методологические и методические проблемы лидерства в организации».

Преподавание дисциплины проводится в тесном взаимодействии со всем комплексом управленческих и психологических дисциплин, и в первую очередь с такими дисциплинами, как «Экономика управления персоналом», «Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности», «Психологические проблемы обучения персонала в организации».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины:

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2

Объем дисциплины в часах	72
Контактная работа:	36.2
Лекции	12(12) ¹
Практические занятия	24(24) ²
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0.2
Зачет	0.2(0.2) ³
Самостоятельная работа	28
Контроль	7.8(7.8) ⁴

Формой промежуточной аттестации являются: зачет в 3-м семестре на 2 курсе.

3.2.Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Коммуникация как функция управления организацией Проблема коммуникаций в организации в современной науке и практике. Идеи С. Ивена, Г. Лебона, Э. Канетти, З. Фрейда, К.Юнга, Хокхаймера и Адорно, С. Московичи. Современные российские ученые о теории коммуникаций: А.А. Бодалев, И.В. Алешина, Г.Г. Почепцов, Е.Г. Калиберда, Е.А. Петрова, В.М. Снетков, А.Н. Чумиков, В.М. Шепель и др. Коммуникации в процессе управления. Качество обмена информацией как фактор реализации поставленных задач. Проблемы организации как итог неэффективной коммуникации: «открытые» проблемы - социально-психологическая напряженность, конфликты, столкновения интересов, отказ от сотрудничества и др. Основные функции коммуникаций: информативная, интерактивная, перцептивная, экспрессивная. Коммуникативная компетентность менеджера как залог эффективности коммуникаций в организации.	2	4
Тема 2. Информация как основа коммуникации, её сущность и значение для организации Переоценка роли информации в менеджменте во второй половине XX в. Работы Э. Тоффлера. Специфические методы воздействия информации на общество: сохранение, рассредоточение, неделимость, переход количества в качество и др. Информация как предмет, средство и продукт управленческого труда. Требования, предъявляемые к управленческой информации: надежность, достоверность, своевременность, адресность и возможность многократного использования.	2	4

¹ Реализуются в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

² Реализуются в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

³ Реализуются в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

⁴ Реализуются в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

Построение информационных систем, предназначенных для мониторинга жизненно важных организационных параметров. Представления об информационных потоках внутри организации и о внешних связях организации. Управленческая информация и её особенности. Виды информации. Аспекты представления информации. Разновидности информации, необходимой для принятия решения. Сходства и различия между информацией и знаниями.		
Тема 3. Коммуникативные процессы в организации Различные модели коммуникационных сетей - централизованные и децентрализованные. Коммуникативные типы: «сторож», «пограничник», «связной», «лидер мнений». Базовые элемента коммуникационного процесса: отправитель, сообщение, канал, получатель. Этапы передачи информации: зарождение /формирование/ идеи; кодирование и выбор канала; передача информации; получение обратной связи. Источники «шума»: язык; различия в восприятии информации; разный организационный статус коммуникаторов. Молчание как форма обратной связи. Варианты проверки правильности понимания информации получателем. Коммуникационные барьеры и причины их возникновения: напряженность в межличностных отношениях; фильтрация информации; различия организационных статусов; перегрузка информационных каналов; неудовлетворительная структура организации.	2	4
Тема 4. Коммуникации и эффективность управления организацией Эффективные и неэффективные формы коммуникаций. Оценка управленческой среды. Разработка планов коммуникации. Организационные изменения и их информационное сопровождение. Коммуникационный менеджмент. Критерии эффективности внутренних коммуникаций в организации: справедливость, понимание ценности и важности отношений в коллективе, наличие менеджера по коммуникациям. Идеальная схема коммуникации. Схема развитой коммуникации. Пути повышения эффективности коммуникаций в организации. Коммуникативные возможности обеспечения обратной связи как устойчивой, планомерной и репрезентативной информационно-коммуникативной деятельности, определяющей эффективность управленческого процесса. Приемы и методы психологического сопровождения в ходе организации коммуникационного процесса. Специфика методов воздействия, консультирования и воспитания управленцев в области совершенствования коммуникаций в организации.	2	4
Тема 5. Разновидности коммуникаций в организации Способы построения коммуникационной сети в зависимости от характера коммуникации. Использование компьютерных методов. Сеть общения как фактор влияния на организационную деятельность, на организационные процессы и организационный климат. Примеры централизованных и децентрализованных коммуникационных сетей, их сравнение. Перекрестно-кольцевая сеть общения. Эффективность различных сетей в зависимости от характера выполняемой деятельности. Разнообразие коммуникационных методов в зависимости от типа организации, ее вида, состава кадров, расположения рабочих мест. Внутрикorporативный PR: доска объявлений, видеоматериалы и радиостанция, ящики для сбора предложений, программы высказывания	2	4

своего мнения, общение в отделе, работа с производственными советами и комитетами, конференции сотрудников и собрания на местах. Управленческие методы: посещение руководителями, взаимопосещения персонала. HR-методы: тренинги командообразования, вечера, торжественные обеды, совместный выезд на природу и спортивные мероприятия, выставки и показы, клубы и общества. Трансформация теории и практики коммуникаций в организации в условиях Интернет.		
Тема 6. Психологические основы коммуникаций в организациях Оценка эффективности коммуникации в организации: критерии и показатели. Структура деловой коммуникации. Коммуникативные ориентации в социальных контактах. Технические компоненты эффективных коммуникаций. Правила эффективных коммуникаций. Дестабилизирующие факторы и трудности коммуникаций. Феномены общественной среды. Индивидуально-личностные факторы. Харассмент и сексизмы как трудности коммуникаций. Вербальные барьеры. Пространство и время в социальных коммуникациях	2	4
Итого	12(12) ⁵	24(24) ⁶

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Кол-во часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Тема 1. Коммуникация как функция управления организацией	1. Изучение проблемы коммуникаций в организации в современной науке и практике; 2. Сравнение различных коммуникаций в процессе управления; 3. Анализ качества обмена информацией как фактор реализации поставленных задач; 4. Характеристика основных функций коммуникаций в организации.	4	Анализ литературы, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка доклада, презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Конспект, аннотация текста, доклад, презентация

⁵ Реализуются в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

⁶ Реализуются в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

Тема 2. Информация как основа коммуникации, её сущность и значение для организации	1. Изучить сущность информации как предмета, средства и продукта управленческого труда; 2. Выявить требования, предъявляемые к управленческой информации; 3. Охарактеризовать информационные системы, предназначенные для мониторинга жизненно важных организационных параметров; 4. Провести классификацию управленческой информации, её видов.	4	Анализ литературы, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка доклада, презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Конспект, аннотация текста, доклад, презентация
Тема 3. Коммуникативные процессы в организации	1. Рассмотреть различные модели коммуникационных сетей и коммуникативные типы; 2. Обозначить базовые элементы коммуникационного процесса; 3. Охарактеризовать этапы передачи информации; 4. Выявить источники информационного «шума» и коммуникационные барьеры, а также причины их возникновения в организации.	4	Анализ литературы, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка доклада, презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Конспект, аннотация текста, доклад, презентация
Тема 4. Коммуникации и эффективность управления организацией	1. Изучить сущность эффективных и неэффективных формы коммуникаций в организации; 2. Провести анализ критериев эффективности внутренних коммуникаций в организации; 3. Определить пути повышения эффективности коммуникаций в организации; 4. Раскрыть специфику методов воздействия в рамках коммуникационного менеджмента.	4	Анализ литературы, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка доклада, презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Конспект, аннотация текста, доклад, презентация
Тема 5. Разновиднос	1. Раскрыть сущность и способы построения	6	Анализ литературы,	Учебно-методическое	Конспект, аннотаци

ти коммуникаций в организации	коммуникационной сети в организации; 2. На примере конкретной организации познакомиться с основными элементами коммуникационного процесса; 3. Выявить разнообразие коммуникационных методов в зависимости от типа организации; 4. Описать структуру централизованных, децентрализованных и перекрестно-кольцевых коммуникационных сетей, провести их сравнение; 5. Провести анализ изменений практики коммуникаций в организации в условиях Интернет.		подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка доклада, презентации	обеспечение, интернет-источники	я текста, доклад, презентация
Тема 6. Психологические основы коммуникаций в организациях	1. Описать примеры моделей коммуникаций и основные модели коммуникационных сетей в организации; 2. Определить содержание процедуры психологического исследования коммуникаций в группе; 3. Дать характеристику критериев психологической оценки эффективности коммуникаций в организации; 4. Проанализировать возможности методов психологического воздействия в области совершенствования и оптимизации коммуникаций в организации; 5. Выявить роль психолога и специфику его деятельности в рамках психологического обеспечения коммуникаций в организации.	6	Анализ литературы, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка доклада, презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Конспект, аннотация текста, доклад, презентация
Итого:		28			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
СПК-2. Способен к пониманию организационного консультирования, роли организационного консультанта и используемых им подходов и инструментов	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-3	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	<i>знать</i> • принципы работы с информацией при решении управленческих задач; <i>уметь</i> : • ориентироваться в современных научных концепциях о природе и сущности процесса коммуникаций в организации, самостоятельно анализировать их методологические и теоретические основы в целях определения и выбора адекватных методов для конкретного психологического исследования и решения проблемы;	Устный опрос	Шкала оценивания устного опроса
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях	<i>знать</i> • принципы работы с	Устный опрос,	Шкала оценивания

		2. Самостоятельная работа	информацией при решении управленческих задач; <i>уметь</i>: - ориентироваться в современных научных концепциях о природе и сущности процесса коммуникаций в организации, самостоятельно анализировать их методологические и теоретические основы в целях определения и выбора адекватных методов для конкретного психологического исследования и решения проблемы; <i>владеть</i> - базовыми навыками оценки степени применимости конкретных психологических методов для разрешения коммуникационных задач в организациях;	конспект	ния устного опроса Шкала оценивания конспекта
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	<i>знать</i> - классификацию коммуникационных методов анализа и решения управленческих задач в организации, их возможности и ограничения; <i>уметь</i>: - при планировании и проведении психологического исследования в рамках сопровождения коммуникаций в организации соблюдать необходимые организационно-методические и морально-этические требования и нормы;	Устный опрос	Шкала оценивания устного опроса
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	<i>знать</i> классификацию коммуникационных методов анализа и решения управленческих задач в	Устный опрос, аннотация текста	Шкала оценивания устного опроса

			организации, их возможности и ограничения; <i>уметь</i>: - при планировании и проведении психологического исследования в рамках сопровождения коммуникаций в организации соблюдать необходимые организационно-методические и морально-этические требования и нормы; <i>владеть</i> - базовыми навыками организации и проведения анализа коммуникационной ситуации, выявления в её контексте управленческих проблем; - базовыми навыками организации и проведения проектирования деятельности по работе с персоналом в ходе коммуникационного процесса в организации		Шкала оценивания аннотации текста
СПК-2	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	<i>знать</i> - основы и особенности оказания психологической помощи управленцу в процессе коммуникации в организации; - профессиональные требования к психологу в рамках возможных ограничений его деятельности в процессе коммуникации в организациях. <i>уметь</i>: - составлять перспективное планирование работы психологической службы в области профилактики и коррекции коммуникативных нарушений в организации	Устный опрос	Шкала оценивания устного опроса

Продвин утый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	<i>знать</i> • основы и особенности оказания психологической помощи управленцу в процессе коммуникации в организации; • профессиональные требования к психологу в рамках возможных ограничений его деятельности в процессе коммуникации в организациях. <i>уметь:</i> • составлять перспективное планирование работы психологической службы в области профилактики и коррекции коммуникативных нарушений в организации <i>владеть</i> • базовыми навыками проведения оценки степени применимости конкретных психологических методов для разрешения коммуникационных задач в организациях; • базовыми навыками организации и проведения разработки психологически обоснованных рекомендаций персоналу и руководителям организаций в ходе сопровождения коммуникационного процесса.	Устный опрос, доклад, презентация	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания презентации
-----------------	--	--	-----------------------------------	---

Шкала оценивания устного опроса

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Устный опрос	Свободное владение материалом	5
	Достаточное усвоение материала	4
	Поверхностное усвоение материала	3
	Неудовлетворительное усвоение материала	2

Шкала оценивания конспекта

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Конспект	Конспект подготовлен по теме изучения	1
	Конспект отсутствует	0

Шкала оценивания аннотации текста

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Аннотация текста	Точность в выявлении основных идей автора; показана значимость реализации данной идеи, подхода; художественная выразительность изложения; логичность изложения; аннотация сдана в срок	10
	Точность в выявлении основных идей автора; показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация сдана в срок	7
	Точность в выявлении основных идей автора; не показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация сдана в срок	4
	Неточность в выявлении основных идей автора; не показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация не сдана в срок	0

Шкала оценивания доклада

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Доклад	Соответствие содержания теме доклада; глубина проработки материала; грамотность и полнота использования источников; грамотность речи и владение текстом доклада	10
	Соответствие содержания теме доклада; глубина проработки материала; использовано недостаточное количество источников; грамотность речи и владение текстом доклада	7
	Соответствие содержания теме доклада; не достаточная глубина проработки материала; использовано недостаточное количество источников; грамотность речи и владение текстом доклада	4
	Несоответствие содержания теме доклада; не достаточная глубина проработки материала; использовано недостаточное количество источников; недостаточное владение текстом доклада	0

Шкала оценивания презентации

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Презентация	Соответствие содержания теме; правильная структурированность информации; эстетичность оформления	10
	Соответствие содержания теме; правильная	7

	структурированность информации; недостаточная эстетичность в оформлении	
	Соответствие содержания теме; отсутствует структурированность информации; недостаточная эстетичность в оформлении	4
	Несоответствие содержания теме; отсутствует структурированность информации; недостаточная эстетичность в оформлении	0

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

Примерные задания для устных опросов

1. Проблема коммуникаций в организации в современной науке и практике. Современные российские ученые о теории коммуникаций.
2. Провести сравнение различных коммуникаций в процессе управления.
3. Проанализировать качество обмена информацией как фактор реализации поставленных задач.
4. Дать характеристику основным функциям коммуникаций в организации.
5. Раскрыть сущность информации как предмета, средства и продукта управленческого труда.
6. Перечислить требования, предъявляемые к управленческой информации.
7. Дать характеристику информационным системам, предназначенным для мониторинга жизненно важных организационных параметров.
8. Провести классификацию управленческой информации и её видов.
9. Рассмотреть различные модели коммуникационных сетей и коммуникативные типы.
10. Обозначить базовые элементы коммуникационного процесса.
11. Охарактеризовать этапы передачи информации.
12. Выявить источники информационного «шума» и коммуникационные барьеры, а также причины их возникновения в организации.

Примерная тематика докладов

1. Имидж как внешний «Я-образ»
2. Социально-психологические факторы формирования отношения к труду
3. Сходства и различия общественных и межличностных отношений.
4. Роль общения в психическом развитии человека.
5. Стили общения.
6. Теория межличностного взаимодействия (теория обмена, символического интеракционизма, аттракции и др.)
7. Вербальные и невербальные средства общения.
8. Барьеры межличностного непонимания и способы их преодоления.
9. Способы воздействия партнеров в процессе общения (заражение, внушение, подражание, убеждение).
10. Механизмы социальной перцепции (самоподача превосходства, привлекательности, актуального состояния и причин поведения).
11. Я строю образ партнера: перцептивная сторона общения.
12. Аттракция и психологический механизм ее формирования.
13. Деловая беседа как основная форма делового общения.
14. Невербальные средства в деловой разговорной практике.

15. Техника и приемы общения.
16. Национальные стили ведения деловых переговоров.
17. Основные направления исследования малых групп и межгрупповых отношений.
18. Понятие команды в психологии. (Групповые роли. Правила эффективной командной работы.)
19. Процесс принятия группового решения. (Характеристика основных форм групповых дискуссий, стимулирующих принятие решения).
20. Психологический климат и стратегии поведения людей в малых группах.
21. Теории лидерства.
22. Стили лидерства.
23. Конфликт как социально-психологическое явление.
24. Пути предотвращения и разрешения конфликта.
25. Организационные конфликты.
26. Психологические особенности личности руководителя.
27. Корпоративная культура организации.
28. Сущность социально-психологического климата в организации.

Примерная тематика презентаций

1. Принципы эффективной коммуникации
2. Общение и коммуникации в организации
3. Психологические основы коммуникации
4. Эффективные коммуникации – залог успеха
5. Виды коммуникаций в организации
6. Деловое общение в системе маркетинговых услуг
7. Психологические приемы проведения переговоров
8. Развитие коммуникативных навыков при помощи социально-психологического тренинга
9. Невербальные особенности деловых коммуникаций
10. Признаки лживого поведения в деловых переговорах

Примерные вопросы к зачету

1. Проблема коммуникаций в организации в современной науке и практике.
2. Современные российские ученые о теории коммуникаций.
3. Виды коммуникаций в процессе управления.
4. Обмен информацией как фактор реализации поставленных управленческих задач.
5. Основные функции коммуникаций в организации.
6. Информация как предмет, средство и продукт управленческого труда.
7. Требования к управленческой информации.
8. Информационные системы, предназначенные для мониторинга жизненно важных организационных параметров.
9. Управленческая информация и её виды.
10. Роль информации в процессе решения проблем организации.
11. Различные модели коммуникационных сетей.
12. Основные коммуникативные типы.
13. Базовые элементы коммуникационного процесса.
14. Этапы передачи информации.
15. Источники информационного «шума» и коммуникационные барьеры, причины их возникновения в организации.
16. Общение как коммуникативный процесс.
17. Коммуникация как фактор эффективности управления организацией.

18. Эффективные и неэффективные формы коммуникаций в организации.
19. Критерии эффективности внутренних коммуникаций в организации.
20. Пути повышения эффективности коммуникаций в организации.
21. Методы воздействия в рамках коммуникационного менеджмента.
22. Способы построения коммуникационной сети в организации.
23. Коммуникационные методы в зависимости от типа организации.
24. Централизованные, децентрализованные и перекрестно-кольцевые коммуникационные сети, их сравнение.
25. Изменение практики коммуникаций в организации в условиях Интернет.
26. Модели коммуникаций и основные модели коммуникационных сетей в организации.
27. Процедура психологического исследования коммуникаций в группе.
28. Критерии психологической оценки эффективности коммуникаций в организации.
29. Методы психологического воздействия в области совершенствования и оптимизации коммуникаций в организации.
30. Роль психолога и специфика его деятельности в рамках психологического обеспечения коммуникаций в организации.

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

Основными формами текущего контроля являются составление конспектов, устные опросы, аннотирование текстов, подготовка докладов и презентаций.

Доклад – публичное сообщение на определенную тему, в процессе подготовки которого студент использует те или иные навыки исследовательской работы. Подготовка докладов предполагается по содержащимся в рабочей программе дисциплины темам.

Написание конспекта (статьи, монографии, учебника, книги и пр.) представляет собой деятельность магистранта по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы.

Аннотирование текста (аннотация – краткая характеристика текста, книги, статьи, раскрывающая содержание). Фиксируются основные проблемы, затронутые в тексте, мнения, оценки, выводы автора.

Презентация – форма текущего контроля, где, кроме умения работать с информацией, используются практические навыки по наглядному пространственному ее отображению.

Максимальное количество баллов, которое может набрать магистрант в течение семестра за текущий контроль, равняется 80 баллам.

Минимальное количество баллов, которые магистрант должен набрать в течение семестра за текущий контроль равняется 40 баллам.

Максимальная сумма баллов, которые магистрант может получить на зачете, равняется 20 баллам.

Формой промежуточной аттестации является зачет, который проходит в форме устного собеседования по вопросам.

Шкала оценивания зачета

Баллы	Критерии оценивания
20-17	Магистрант прочно усвоил предусмотренный программный материал; правильно и аргументировано ответил на все вопросы с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников; теорию связывает с практикой, другими темами данного курса.
16-13	Магистрант прочно усвоил предусмотренный программный материал; но не всегда аргументировано отвечал на вопросы с приведением примеров; показал систематизированные знания, не всегда владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников; теорию связывает с практикой, другими темами данного курса.
12-8	Магистрант не достаточно прочно усвоил предусмотренный программный материал; но не всегда аргументировано отвечал на вопросы с приведением примеров; показал недостаточно систематизированные знания, не всегда владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников; не связывает теорию с практикой.
7-0	Магистрант не усвоил предусмотренный программный материал; не ответил на большинство вопросов преподавателя, не связывает теорию с практикой.

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы	Оценивание по системе «зачтено / не зачтено»
100-41	зачтено
40-0	не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература:

1. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Юрайт, 2021. — 370 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/468746>
2. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>
3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов. — Москва : Юрайт, 2022. — 460 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>

6.2. Дополнительная литература:

1. Анисимов, А. Ю. Управление персоналом организации : учебник для вузов / А. Ю. Анисимов, О. А. Пятаева, Е. П. Грабская. — Москва : Юрайт, 2021. — 278 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/477303>
2. Антонова, Н. В. Психология массовых коммуникаций : учебник и практикум для вузов. — Москва : Юрайт, 2021. — 373 с. — Текст : электронный. — URL:

<https://urait.ru/bcode/468723>

3. Владимирова, Н.В. Основы деловых коммуникаций: учебное пособие /Н.В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>
4. Дзялошинский, И. М. Коммуникация и коммуникативная культура : учебное пособие. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 606 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115017.html>
5. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2021. — 219 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/472350>
6. Звягинцева, О. С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 184 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109383.html>
7. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие. — Ростов- на-Дону : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - Текст : электронный. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>
8. Колесник, Н.Т. Посреднические технологии разрешения межгрупповых конфликтов: учеб.пособие / Н. Т. Колесник, П. В. Путивцев. - М. : МГОУ, 2018. - 178с. — Текст: непосредственный
9. Нартова-Бочавер, С.К. Психология личности и межличностных отношений : учеб.пособие для вузов. - 2-е изд. - М. : Юрайт, 2020. - 262с. — Текст: непосредственный.
10. Свенцицкий, А. Л. Организационная психология : учебник для вузов. — Москва : Юрайт, 2019. — 504 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/425235>

6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Википедия — свободная энциклопедия. — URL: <http://ru.wikipedia.org>.
2. Поисковые системы. URL: <http://www.google.ru/>, <http://www.yandex.ru/> и др.
3. Электронная гуманитарная библиотека. — URL: <http://www.gumfak.ru>.
4. Портал психологических изданий Psyjournals — URL: <http://psyjournals.ru>.
5. Российская психология: информационно_аналитический портал — URL: <http://rospsy.ru>.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — URL: <http://elibrary.ru>.
7. Материалы по психологии — <http://psychology-online.net>
8. Электронная библиотека — URL: <http://www.twirpx.com/files/>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы.
2. Методические рекомендации к практическим и лабораторным занятиям.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных
fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования
pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации
www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием;
- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду МГОУ;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованные мебелью (шкафы/стеллажи), наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями.