

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016 г. № 675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ  
КАФЕДРА ИННОВАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА И УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина

30.06.2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управление коммуникациями»**

Направление подготовки	38.04.04	«Государственное и муниципальное управление»
Магистерская программа	«Управление проектами», «Инновационный и проектный менеджмент»	

Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление коммуникациями» для студентов 2 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Управление проектами», «Инновационный и проектный менеджмент») очной и заочной формы обучения

Автор(ы),

разработчик(и): ассистент кафедры ИМиУП Е.А. Пылько

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры

«Инновационный, проектный менеджмент и управление интеллектуальной собственностью»

Протокол заседания ПМК от

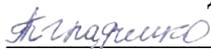
08.06.2017

№

11

дата

Председатель ПМК

  
(подпись)

Т.Н. Гладченко  
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры

Инновационного менеджмента и управления проектами

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017

№

13

дата

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

Е.Л. Морозов  
(инициалы, фамилия)

## 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью дисциплины является ознакомление студентов с основами и особенностями коммуникаций в проектах; усвоение знаний по основным задачам коммуникаций в проектах, сущности и понятий концептуальных основ процесса коммуникаций.

### *Планируемые результаты обучения по дисциплине*

<i>Планируемые результаты освоения образовательной программы</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
<i>Приобретение практических навыков в процессе коммуникаций в рамках создания проектов.</i>	<i><b>Знать:</b> особенности координации взаимоотношений в проектах, аспекты руководств; особенности международных проектов; существующие организационные структуры при управлении проектами; основные аспекты делового общения при управлении проектами.</i>
	<i><b>Уметь:</b> пользоваться современными методами коммуникаций; избегать конфликтных ситуаций в проектах; вести переговоры; писать успешное резюме, а так же проходить собеседования различного рода.</i>
	<i><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b> иметь опыт работы с разного рода информацией и информационными системами; иметь опыт взаимодействия в проектных командах; иметь опыт публичных выступлений, владеть навыками ведения полемики и дискуссии.</i>

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Управление коммуникациями» входит в вариативную часть учебного плана и относится к дисциплинам по выбору.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Для изучения дисциплины «Управление коммуникациями» студенты должны успешно владеть знаниями, полученными при изучении предшествующих учебных дисциплин: «Муниципальное управление и местное самоуправление», «Психология и педагогика высшей школы».

### 2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, полученные при изучении дисциплины «Управление коммуникациями» создают основу для овладения профессиональными компетенциями, которые необходимы для освоения таких дисциплин как «Управление в социальной сфере», «Кадровая

политика и кадровый аудит организации», а так же для прохождения педагогической и преддипломной практики, а также подготовки и защиты выпускной работы.

**3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента**

	Кредиты ECTS(зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр №1	Семестр №1
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2,0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>36</b>	<b>6</b>
В том числе:					
Лекции				<b>10</b>	<b>4</b>
Семинарские занятия				<b>26</b>	<b>2</b>
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>36</b>	<b>64</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
зачет				<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

**4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам(темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы(темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Таблица пункта 4.1.

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Управление коммуникациями в проектах. Информационные связи</b>										
Тема 1. Концепция и методология коммуникаций в проектах	2		2	4	8	2	-	-	6	8
Тема 2. Управление коммуникациями проекта. Информационные связи	-		2	6	8	-	-	-	8	8
Тема 3. Внешние взаимоотношения в проектах. Характер общения.	2		2	4	8	-	-	-	8	8

Тема 4. Искусство ведения переговоров при управлении проектами	-	4	4	8	-	-	-	8	8
<b>Итого по разделу:</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>32</b>
<b>Раздел 2. Особенности работы в проектах. Деятельность людей в проектах</b>									
Тема 5. Коммуникации в проектных командах	2	2	4	8	2	-	-	6	8
Тема 6. Деловое общение в ходе реализации проекта	2	2	4	8		-	-	8	8
Тема 7. Кризисные ситуации при коммуникациях в проектах	2	4	2	8		-	2	6	8
Тема 8. Коммуникации в международных проектах		4	4	8		-	-	8	8
Тема 9. Основные тонкости процесса трудоустройства		4	4	8		-	-	8	8
<b>Итого по разделу:</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>40</b>
<b>Всего за семестр:</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>72</b>

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины:

Таблица пункта 4.2.

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
		Семинарские занятия:	Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ В ПРОЕКТАХ. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СВЯЗИ</b>				
<b>Тема 1.</b> Концепция и методология коммуникаций в проектах	Актуальность модуля. Предмет и задачи. Методологические основы коммуникаций. Классификация коммуникаций. Функции коммуникаций в системе управления проектами.	1. Ответы по лекционному материалу. Схема коммуникационных связей в системе управления на конкретном примере.		<b>2</b>
<b>Тема 2.</b> Управление коммуникациями проекта. Информационные связи	Функции управления информационными связями. Информационные технологии управления проектами. Информация в процессе принятия решения. Функции информационных систем поддержки принятия решений. Типы программного обеспечения	1. Ответы по лекционному материалу. Доклады. Решение тестовых заданий.		
<b>Тема 3.</b> Внешние взаимоотношения в проектах. Характер общения.	Управление взаимосвязями проекта Партнерство: управление отношениями внутри организации Предварительные работы – подготовка поля деятельности для успешного партнерства	1. Решение ситуационных заданий. Ответы по лекционному материалу. Доклады.		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
		Семинарские занятия:	Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	Осуществление проекта – поддержание отношений сотрудничества			
<b>Тема 4.</b> Искусство ведения переговоров при управлении	Основные положения. Этапы переговоров. Принципы ведения переговоров Стратегия и особенности ведения переговоров	1. Ситуационные задания, обсуждение вариантов их решения. Ответы по лекционному материалу. Итоговая контрольная работа по 1 разделу.		
<b>Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ В ПРОЕКТАХ. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЛЮДЕЙ В ПРОЕКТАХ</b>				
<b>Тема 5.</b> Коммуникации в проектных командах	Коммуникационные структуры управления Требования к проектным командам Ситуационные факторы, влияющие на развитие команды Значение организационной культуры в проектах	1. Ответы по лекционному материалу. Доклады.		2
<b>Тема 6.</b> Деловое общение в ходе реализации проекта	Роль этики и эстетики в общении Деловой этикет Деловые встречи (совещания) Имидж - искусство руководить впечатлением	1. Ответы по лекционному материалу, рассмотрение примеров. Доклады. Решение тестовых заданий.		
<b>Тема 7.</b> Управление конфликтами в проектах	Основные определения. Классификация конфликтов. Признаки конфликтов. Роль лидера проекта в управлении конфликтами Уровни конфликтов. Причины и последствия конфликта Конфликты в зависимости от жизненного цикла проекта Конфликты в зависимости от жизненного цикла проекта Методы разрешения конфликтов	1. Решение ситуационных заданий. Просмотр видеоролика – пример конфликтной ситуации, его анализ.		
<b>Тема 8.</b> Коммуникации в международных проектах Основные тонкости процесса трудоустройства	Особенности международных проектов. Факторы, которые влияют на окружение международных проектов. Выводы о взаимодействии различных культур.	1. Решение ситуационных заданий. Доклады по культуре делового общения различных стран.		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
		Семинарские занятия:	Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Тема 9.</b> Основные тонкости процесса трудоустройства	Основные этапы трудоустройства Правила написания успешного резюме Рекомендации по прохождению собеседования Наиболее вероятные вопросы на собеседовании	1. Ответы по лекционному материалу. Составление резюме. Прохождение собеседования Итоговая контрольная работа по 2 разделу.		

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Костина Л.Н. Управление коммуникациями. Конспект лекций. / Л.Н. Костина. – Д.: ДонАуиГС., 2017. – 110с.

2. Пономаренко О. В. Управління проектами: підручник / О. В. Пономаренко, В. Г. Гамаюнов, Т. К. Гречко, Т. М. Гладченко та ін.; за заг. ред. О. В. Пономаренко. – 2-е вид. – Донецьк : Донбас-ДонДУУ, 2012. – 912с.

1. Перечень контрольных вопросов для самоподготовки
2. Что является основными элементами коммуникации? Их функции?
3. Какие современные средства общения следует использовать в международных проектах?
4. Дайте основные понятия управления коммуникациями в проектах.
5. Перечислите причины успеха или неудач партнерских усилий при выполнении проекта.
6. Перечислите причины успеха или неудач партнерских усилий при выполнении проекта.
7. Управление конфликтами
8. Алгоритм проведения переговоров
9. Система организационной культуры
10. Что являются основными функциональными элементами интегрированной информационной системы поддержки принятия решений на этапе выполнения проекта?

### 5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Клиффорд Ф. Грей, Эрик У. Ларсон. Управление проектами: Практик. руководство / Пер. с англ. - М.: Дело и сервис, 2003. - 528 с.

2. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление проектами: Справочник для профессионалов. - М.: Высш. шк., 2001. - 891 с.

3. Немчин А.М., Никешин С.Н. Управление проектами / Пер. с нем. - СПб.: Бизнес-пресс, 2003. - 288 с.

### 5.3. Перечень дополнительной литературы

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник /

- Под ред. проф. А. Титаренко. - М.: Компьютер, ЮНИТИ, 1998. - 400 с.
2. Блэк Сэм. Паблик рилейшнз. - М.: Сирин, 2003. - 381 с.
  3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. - Ростов н / Д.: Феникс, 1999. - 576 с.
  4. Дитхелм Г. Управление проектами. В 2 т. Пер. с нем. - СПб.: Бизнес-пресс, 2003. - Т. 1. - 288 с.
  5. Дудорин В.И. Информатика в управлении производством: Учебник. - М.: Менеджер, 1999. - 464 с.
  6. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера ПР. - СПб.: Бизнес-пресс, 1997. - 215 с.
  7. Ларина Р.Р., Пилюшенко В.Л. Маркетинговая политика коммуникаций: Учеб.пособие. - Севастополь: Вебер, 2002. - 287 с.
  8. Малый В.В., Песиголовец Л.Л., Морозов Г.В. Семантический барьер - причина неэффективности коммуникаций в проекте // Управление проектами и развитие производства: Сб. науч. работ. - 2005. - № 2 (14). - С. 100-104.
  9. Паблик рилейшнз: Связи с общественностью в сфере бизнеса. - М.: Тандем, ЭКМОС, 1999. - 302 с.
  10. Почепцов Г.И. Коммуникативные технологии XX века. - М.: Ваклер, 2002. - 352 с.
  11. Синяева И.М. Паблик рилейшнз в коммерческой деятельности: Учебник. - Второй изд., Перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 414 с.
  12. Сытник В.Ф. и др. Основы информационных систем: Учеб.пособие. - 2-е изд., Перераб. и перераб. - М.: Финансы, 2001. - 120 с.
  13. Снисаренко И.Ю. Паблик рилейшнз в системе коммуникации и управления. - М.: Финансы, 2001. - 217 с.
  14. Тарасенко Л.М. Теория коммуникационной политики: Учеб.пособие. - М.: Основа, 2000. - 198 с.
  15. Харрис Р. Психология массовых коммуникаций. - СПб.: Прайм-Еврознак, 2001. - 448 с.
  16. Чернявская И.М. Модель построения архитектуры информационной системы в проекте // Управление проектами и развитие в и производства: Сб. науч. работ. - 2005. - № 2 (14). - С. 114-120
  17. Чернявская И.М. Модель построения архитектуры информационной системы в проекте // Там же. - 2005. - № 3 (15). - С. 128-139.
  18. Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. - Второй изд., Перераб. и доп. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2003. - 382 с.

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **7.1. Перечень информационных технологий**

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебных кабинетов (аудиторий), оснащенных мультимедийным оборудованием, выходом в интернет, видеотехникой и акустическими системами, обеспечивающими использование электронных презентаций, графических объектов, видео-аудио-материалов.

### **7.2. Перечень программного обеспечения**

ППП MSOfficeProject (2010, 2013)

## **8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций**

Итоговый контроль проводится в виде экзамена в 1 семестре. Итоговая оценка ставится по результатам тестирования, ответам и выступлениям на семинарских занятиях, по результатам контрольных работ либо на основании выполнения итогового теста, а также участия в олимпиаде, конференции или устного ответа на вопросы по пройденному материалу.

#### **Перечень вопросов к экзамену:**

1. Объясните сущность понятия "коммуникации". В чем состоят функции коммуникаций?
2. Какое значение общения в рамках проекта?
3. Какие аспекты коммуникаций рассматриваются в проектах?
4. Что является основными элементами коммуникации? Их функции?
5. Расскажите о признаках письменной, вербальной и невербальной информации.
6. Объясните разницу между формальной и неформальной информацией.
7. В чем могут заключаться причины проблем, возникающих в общении?
8. Какие современные средства общения следует использовать в международных проектах?
9. Как можно стимулировать процесс общения?
10. Дайте основные понятия управления коммуникациями в проектах.
11. Информация. Формы, классификация.
12. Определите, кто выступает как основные потребители информации проекта. Их функции.
13. Нарисуйте схему информационного обмена внутри организации. Роль и взаимодействие каждого в ней.
14. Перечислите и охарактеризуйте функции управления коммуникациями проекта.
15. Что является инструментарием информационной технологии. Изобразите схематично.
16. Дайте определения информационной системы. Что входит в ее структуру?
17. Раскройте классификацию информационных систем.
18. Какие информационные технологии используются в управлении проектами?
19. Что являются основными функциональными элементами интегрированной информационной системы поддержки принятия решений на этапе выполнения проекта?
20. С кем приходится общаться во время проекта? Внешняя сеть. Опишите характер этих отношений.
21. Что обозначает термин партнерство?
22. Перечислите преимущества, связанные с установлением долгосрочного партнерства.
23. Какие формы партнерства, в зависимости от характера проекта?
24. Какие критерии отбора партнеров по проекту?
25. Перечислите причины успеха или неудач партнерских усилий при выполнении проекта.
26. Какие универсальные правила ведения переговоров Вы знаете?
27. В чем заключаются особенности невербальных коммуникаций при ведении переговоров?
28. Какие правила должны знать участники переговоров для их успешного завершения?
29. Перечислите и охарактеризуйте основные стратегии поведения участников переговоров.
30. Какие действия участников переговоров помогут ускорить их успешное завершение?
31. Честные и нечестные приемы, используемые участниками при ведении переговоров.
32. Как устранить разногласия, возникшие на переговорах? Как делать уступки?
33. Особенности поведения при ведении переговоров с более сильным партнером.
34. Назовите основные аспекты руководства в проектах.
35. В чем заключаются характерные свойства руководителя и их зависимости от специфики ситуации.
36. Перечислите девять измерений личной мотивированности по Маслоу и Херцбергу.
37. Модель Маслоу и ее пригодность для менеджера проектов.
38. В чем особенность работы в проектах индивидуально и в группах?
39. Объясните взаимосвязь нормы выполнения от сплоченности в проектной команде.
40. Назовите основных участников коммуникаций при организации проектов в рамках функциональной структуры.

41. Особенности коммуникаций при организации проектов в рамках функциональной структуры.
42. Особенности коммуникаций при организации проектов по принципу независимых команд.
43. В чем заключается сущность организационной культуры?
44. Перечислите основные характеристики, которые составляющие и объясняют суть организационной культуры организации.
45. Определите критерии диагностики культуры организации.
46. В чем заключается значение организационной культуры управления проектами?
47. Определите признаки коммуникации для условия производительности команды.
48. Какие условия для развития эффективных проектных команд?
49. В чем заключаются причины неэффективности коммуникаций в проекте?
50. Дайте определение термина конфликт. Расскажите о классификации конфликтов.
51. Перечислите основные признаки конфликтов.
52. Определите причины возникновения конфликта в рамках проекта.
53. Какие особенности управлением конфликта в проектной ситуации?
54. Какие возможности выхода из конфликта.
55. В чем заключаются положительные последствия и отрицательные стороны конфликта?
56. Композиция. Особенности построения речи.
57. Дайте определение терминам: спор, дискуссия, полемика. Их особенности и отличия.
58. Определите существующую классификацию споров.
59. Перечислите виды споров. Их особенности.
60. Расскажите о классификации вопросов. Их особенности.

### 8.1. Виды промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины в форме зачета, позволяет оценить уровень сформированности компетенций и может осуществляться по результатам текущего контроля и итоговой контрольной работы, тестовых заданий и т.п.

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме экзамена позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом и может осуществляться как в письменной и так и в устной форме.

#### Образец тестов и заданий текущего контроля

1. К предлагаемым определениям существующих форм информации подберите соответствующие термины:

1. Представление сообщений в сознании человека, наложенное на его систему понятий и оценок

2. Сведения, зафиксированные в момент передачи информации от источника к приемнику.

3. Сведения, зафиксированные в знаковой форме на каком-то физическом носителе.  
Варианты ответов: 1).документированная; 2).ассимилированная; 3).передаваемая.

2. В чем состоит роль коммуникаций в проектах -----  
-----

3. Выделите признаки, закладывающиеся в основу классификации информации:  
место возникновения; стадии обработки;

правдивость;	способ
отображения;	
систематичность;	стабильность;
технологичность;	место выхода;
функции управления;	
конфиденциальность	

4. Выделите процессы, входящие в функцию управления информационными связями:

- Планирование системы коммуникаций;
- Ввод и вывод информации;
- Сбор и распределение информации;
- Отчетность о ходе выполнения работ;
- Определение единых символов;
- Дешифровка информации;
- Документирование хода работ.
- Подбор кадрового состава.

5. Из предлагаемых признаков выделите, имеющие отношение к классификации информационных систем:

- по взаимодействию с внешней средой;
- по сложности;
- по взаимодействию с внутренней средой;
- по типу объектов управления;
- по языку;
- по количеству тиражирования;
- по распределению вычислительных ресурсов;
- по материальному обеспечению;
- по режиму обработки.

6. Основная задача информационной системы организации состоит в ...

-----

-----

7. Из предлагаемых подсистем выделите составляющие структуры информационной системы:

1. техническое обеспечение;
2. материальное обеспечение;
3. информационное обеспечение;
4. кадровое обеспечение;
5. лингвистическое обеспечение;
6. организационное обеспечение;
7. персональное обеспечение;
8. правовое обеспечение;
9. математическое обеспечение;
10. программное обеспечение;
11. финансовое обеспечение.

8. К предлагаемым функциям участников информационного обмена внутри организации подберите соответствующих исполнителей:

1. Непосредственный доступ ко всем данным; контроль распределения ресурсов; доступ к спецификациям и отчетам; анализ расхождений;
2. Распределение ресурсов; непосредственный доступ ко всем данным; просмотр отчетов; анализ расхождений, принятие решений;
3. Анализ всех проектов, принятие решений;
4. Информирование о фактическом выполнении работ;
5. Отчеты о статусах работ; доступ к редактированию технологии; анализ распределения ресурсов; доступ к спецификациям и отчетам

6. Разработка графика работ; анализ работ; осознание технологии работ

Варианты ответов: 1. руководитель организации; 2. ответственный исполнитель; 3. руководитель проекта; 4. исполнители на местах; 5. плановики; 6. производство.

9. Перечислите основных внешних потребителей информации проекта:

-----

-----

-----

10. К предлагаемым определениям подберите соответствующие термины:

1. управленческая функция, направленная на обеспечение своевременного сбора, генерации, распределения и сохранения необходимой проектной информации.

2. организационно технологический комплекс методических, технических, программных и информационных средств, направленный на поддержку и повышение эффективности процессов управления проектом.

3. совокупность процессов сбора, переработки, хранения и доведения до пользователей информации, реализуемых с помощью современных программных средств.

4. взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации в интересах поставленных целей.

Варианты ответов: а. Управление коммуникациями проекта; б. информационная технология; в. информационная система; с. информационная система управления проектом.

11. Расставьте в необходимом порядке фазы принятия управленческих решений и подчеркните те, которые возможно автоматизировать на базе информационной технологии:

- постановка задачи;
- анализ информации;
- выбор альтернатив;
- выбор решения;
- выбор критерия;
- генерация альтернатив;
- анализ альтернатив.

12. Перечислите функции интегрированной системы

-----

-----

-----

13. К предлагаемым управленческим функциям в ходе проекта подберите соответствующие жизненные циклы проекта:

- обоснование целей проекта;
- оперативное управление проектом;
- детальное планирование комплекса работ ресурсов;
- анализ затрат, потребностей проекта в финансовых средствах, стоимостное планирование;
- оценка экономической эффективности проекта в целом;
- перепланирование проекта;
- анализ сроков выполнения проекта в целом и отдельных его стадий;
- ресурсное планирование, анализ и оптимизация графика распределения ресурсов проекта;
- контроль за ходом реализации проекта;
- анализ состояния проекта;
- отчетность и документирование хода работ;
- отчетность и документирование результатов проекта.

Варианты ответов: 1. планирование проекта; 2. завершение проекта; 3. прединвестиционный анализ проекта; 4. выполнение проекта.

14. Выделите этапы внедрения информационной системы управления проектами:

- подготовка функций управления проектами к вводу информационной системы в действие;
- выбор и покупка программного обеспечения;
- подготовка персонала;
- комплектация информационной системы программным обеспечением и техническими средствами;
- доставка и хранение необходимого программного обеспечения;
- установка и техническое обслуживание информационной системы;
- проведение опытной эксплуатации информационной системы и ее доработка;
- проведение приемочных испытаний.

15. Перечислите критерии выбора программного обеспечения:

-----  
 -----  
 -----

16. Перечислите наиболее типичные проблемы, возникающие при внедрении информационных систем управления:

-----  
 -----

## 8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)

3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (традиционной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

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

##### Темы рефератов:

1. Виды коммуникаций и их роль в управлении проектами;
2. Информационные технологии и их роль в коммуникациях;
3. Интегрированные информационные системы;
4. Виды и типы организационных культур;
5. Управление работой проектных команд;
6. Факторы, которые влияют на развитие команды;
7. Типы конфликтных личностей и методы общения с ними;
8. Способы преодоления конфликтов;
9. Риторика как наука и искусство;
10. Особенности коммуникаций в международных проектах.

#### Критерии оценки рефератов и эссе

Оценка	Критерии			
		Новизна реферированного текста	Раскрытие проблемы	Соблюдение требований к оформлению
5	Актуальность проблемы и темы, наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	Проблема раскрыта в полном объеме	Требования к оформлению соблюдены в полном объеме	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

4	Актуальность проблемы и темы;	Проблема раскрыта в полном объеме с небольшими неточностями	Требования к оформлению соблюдены с небольшими неточностями	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток. - литературный стиль
3	Устаревшая проблема темы	Проблема раскрыта не в полном объеме	Требования к оформлению соблюдены не в полном объеме	Отсутствие орфографических ошибок; Незначительное количество опечаток, нелитературный стиль
2	Неактуальная проблема темы.	Проблема не раскрыта	Требования к оформлению не соблюдены	Наличие орфографических и синтаксических ошибок, опечатки, нелитературный стиль

#### **Примерная тематика эссе:**

1. Чем являются коммуникации в проекте;
2. Как бороться с конфликтами или как их избежать;
3. Информационные связи, их роль;
4. Роль организационной культуры для коммуникаций в проектах;
5. Что такое проектная команда и что влияет на её результативность;
6. Рекомендации по работе в командах;
7. Как подготовиться к публичному выступлению;
8. Знание особенностей культур для работы с международными проектами.

#### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний,**

##### **умений, навыков и/или опыта деятельности**

Промежуточное оценивание проводится преподавателем на семинарском занятии после каждого содержательного раздела. Задания предоставляются в тестовой форме. Ответы сдаются в письменной форме для обработки преподавателем. Результаты оценивания оглашаются на следующем семинарском занятии.

Реферат / доклад / эссе / презентация – подготавливаются студентами во внеаудиторное время и сдаются на семинарском занятии. После защиты публично на семинарском занятии – оглашаются результаты.

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (рекомендуемый режим и характер учебной работы, в том числе в части выполнения самостоятельной работы) – комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским, практическим занятиям, в том числе проводимым с использованием **активных и интерактивных технологий обучения.**

#### **Используемые образовательные технологии**

Активные формы обучения:

- деловые игры;
- защита рефератов, доклады;
- тестовые, ситуационные задания;

Информационное и учебно-методическое обеспечение дисциплины:

- конспект лекций;
- электронные учебники.

Аудиторные занятия по дисциплине «Теория систем и системный анализ» проводятся в форме лекций и семинаров.

На лекционных занятиях, согласно учебному плану дисциплины, студенту предлагается рассмотреть основные темы курса. Лекция должна быть записана студентом, однако, форма записи может быть любой (конспект, схематичное фиксирование материала, запись узловых моментов лекции, основных терминов и определений). Возможно выделение (подчеркивание, выделение разными цветами) важных понятий, положений. Это поможет студенту развить не только слуховую, но и зрительную память. Не следует записывать все, многие факты, примеры, детали, раскрывающие тему лекции, можно дополнительно просмотреть в учебной литературе, рекомендуемой преподавателем.

Помимо внимательного прослушивания материала, без переключения на посторонние детали, студенту предлагается участвовать в диалоге с преподавателем, в ходе которого могут обсуждаться моменты, актуальные для его будущей практической деятельности; он может высказать свое мнение после сопоставления разных фактов и разнообразных точек зрения на них.

К числу важнейших умений, являющихся неотъемлемой частью успешного учебного процесса, относится умение работать с различными литературными источниками, содержание которых так или иначе связано с изучаемой дисциплиной.

Подготовку к любой теме курса рекомендуется начинать с изучения конспекта лекций. В лекциях дается систематизированное изложение материала, разъясняется смысл разных терминов в общественно-трудовых правоотношениях и сообщается об изменениях в подходах к изучению тех или иных проблем данного курса.

#### **Методические указания по организации самостоятельной работы**

Самостоятельная работа по дисциплине организована в следующих видах:

- поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору;
- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- анализ статистических и фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа;
- анализ проблемных ситуаций;
- подготовка эссе и докладов выступлений на практических занятиях, на конференции;
- работа с вопросами для самопроверки и тестами.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при текущей аттестации студента. При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских занятиях, проверка письменных работ.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Теория систем и системный анализ» включает в себя не только повторение пройденного материала по конспектам лекций, но и ознакомление с рекомендованной по каждой учебной теме учебной и научной литературой, подготовку рефератов, эссе и пр.

#### **Реферат**

Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Требования к оформлению: шрифт TimesNewRoman – 14; междустрочный интервал 1,5; первая строка - отступ – 1,25; выравнивание текста по ширине.

Содержание реферата обычно включает в себя:

- *введение*, в котором обосновывается актуальность выбранной темы;
- *основную часть*, раскрывающую тему через выделение в ней 3-4 аспектов, которые надо сформулировать как отдельные пункты (главы);
- *заключение*, где подводятся итоги проделанной автором работы;
- *список литературы*, в котором должно быть не менее 8-10 наименований.

При написании реферата необходимо пользоваться учебниками, справочной литературой, а также обязательным является использование книг, статей из периодических изданий. Библиографический поиск следует начать со знакомства с литературой, рекомендованной к теме учебного курса, близкой к выбранной теме контрольной работы. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц. Содержание основной части реферата предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники.

В заключении излагаются выводы, сделанные студентом в соответствии с целями и задачами, заявленными в исследовании, а также в случае целесообразности, рекомендации, которые вытекают из предмета исследования и могут быть использованы в практике государственного и муниципального управления.

Список использованной литературы и источников включает в себя реально использованную в ходе написания реферата литературу и должен быть оформлена согласно правилам библиографического описания.

**Эссе** – это форма научно-исследовательской работы, представляющая собой свободное изложение авторской позиции по научной проблеме. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Написание эссе в процессе изучения дисциплины «Теория систем и системный анализ» позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, применять системность мышления, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Современное обучение невозможно представить без технологий мультимедиа, которая включает в себя совокупность компьютерных технологий, одновременно использующих несколько информационных сред: графику, текст, видео, фотографию, анимацию, звуковые эффекты, высококачественное звуковое сопровождение, то есть во всех известных сегодня формах. Одной из таких форм является устный доклад студента на определенную тематику, сопровождаемый мультимедийной компьютерной презентацией.

**Компьютерная презентация** - мультимедийный инструмент, используемый в ходе докладов или сообщений для повышения выразительности выступления, более убедительной и наглядной иллюстрации описываемых фактов и явлений. Компьютерная презентация создается в программе MicrosoftPowerPoint.

Особое внимание при подготовке презентации необходимо уделить тому, что центром внимания во время презентации должен стать сам докладчик и его речь, а не надписи на слайдах, они играют вспомогательную роль. Если весь процесс работы над презентацией выстроить хронологически, то начинается он с четко разработанного план, далее переходит на стадию отбора содержания и создания презентации, затем наступает заключительный, но самый важный этап - непосредственное публичное выступление.

Студенту, опираясь на план выступления, необходимо определить около 10 главных идей, выводов по выбранной теме, которые следует донести до слушателей, и на основании них составить компьютерную презентацию. Дополнительная информация, если таковая имеет место быть, должна быть размещена в раздаточном материале или просто озвучена, но не включена в компьютерную презентацию.

Правило хорошей визуализации информации заключается в тезисе: «Схема, рисунок, график, таблица, текст». Именно в такой последовательности. Как только студентом сформулировано то, что он хочет донести до слушателей в каком-то конкретном слайде, необходимо подумать, как это представить в виде схемы? Не получается как схему - переходим к рисунку, затем к графику, затем к таблице.

Текст используется в презентациях, только если все предыдущие способы отображения информации не подходят.

Также для улучшения визуализации слайдов существует правило: «5 объектов на слайде». Это правило основано на закономерности обнаруженной американским ученым-психологом Джорджем Миллером. В результате опытов он обнаружил, что кратковременная память человека способна запоминать в среднем девять двоичных чисел, восемь десятичных чисел, семь букв алфавита и пять односложных слов — то есть человек способен одновременно помнить  $7 \pm 2$  элементов. Поэтому при размещении информации на слайде следует стараться, чтобы в сумме слайд содержал всего 5 элементов. Если не получается, то можно попробовать сгруппировать элементы так, чтобы визуально в схеме выделялось 5 блоков.

Компьютерная презентация должна состоять не более чем из 10-15 слайдов.

Время на выступление составляет 15 минут.

Текст выступления должен быть оформлен в виде доклада и сдан в электронном виде вместе с компьютерной презентацией преподавателю

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Освоение дисциплины «Теория систем и системный анализ» предполагает использование

академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Аудитории, в которых проходят лекционные и практические занятия по данной дисциплине, оснащены необходимым мультимедийным оборудованием, а также компьютерной техникой, обеспечивающей, в том числе, возможность выхода в Интернет. Для создания и демонстрации компьютерных презентаций применяется приложение PowerPoint.

Для проведения тестирования по отдельным темам курса используется раздаточный печатный материал.