

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 23.01.2026 21:15:17
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 3

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.11.02 Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Управление проектами и программами
(наименование образовательной программы)

Магистр
(квалификация)

Заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2024

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Гладченко Таисия Николаевна, канд. гос. упр., доцент кафедры инновационного менеджмента и управления проектами

Заведующий кафедрой:

Морозов Евгений Леонидович, канд. гос. упр, доцент, заведующий кафедрой инновационного менеджмента и управления проектами

Рабочая программа дисциплины Б1.В.11.02 Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами одобрена на заседании кафедры инновационного менеджмента и управления проектами Донецкого филиала РАНХиГС.

Протокол №2 от 30.10.2025

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами» является ознакомление слушателей с основами и особенностями современных коммуникаций, а также управления заинтересованными сторонами; усвоение знаний по основным задачам коммуникаций в проектах, сущности и понятий концептуальных основ процесса управления коммуникациями и заинтересованными сторонами.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Задачи учебной дисциплины:

1. Ознакомление с терминологией и основными понятиями управления коммуникациями проекта и заинтересованными сторонами, а также сущностью и понятиями концептуальных основ данных процессов.
2. Формирование умений пользоваться современными методами управления коммуникациями проекта и заинтересованными сторонами.
3. Приобретение практических навыков управления коммуникациями проекта и заинтересованными сторонами.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В.11

1.3.1. Дисциплина "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Теория и механизмы современного государственного управления

Методология управления проектами

1.3.2. Дисциплина "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" выступает опорой для следующих элементов:

Научно-исследовательская работа

Социокультурное проектирование

Научно-исследовательская практика

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Преддипломная практика

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-3.1: Способен применять совокупность знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации. создания коммуникационных схем для эффективного их взаимодействия

Знать:

Уровень 1	основы знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации;
Уровень 2	совокупность знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации;
Уровень 3	совокупность знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации. создания коммуникационных схем для эффективного их взаимодействия;

Уметь:

Уровень 1	применять основы знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации;
Уровень 2	применять совокупность знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации;
Уровень 3	применять совокупность знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации. создания коммуникационных

	схем для эффективного их взаимодействия.
Владеть:	
Уровень 1	навыками применения основ знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации;
Уровень 2	навыками применения совокупности знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации.
Уровень 3	навыками применения совокупности знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации. создания коммуникационных схем для эффективного их взаимодействия.

В результате освоения дисциплины Управление коммуникациями и заинтересованными

3.1	Знать:
	- совокупность знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации. создания коммуникационных схем для эффективного их взаимодействия;
3.2	Уметь:
	- применять совокупность знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации. создания коммуникационных схем для эффективного их взаимодействия.
3.3	Владеть:
	- навыками применения совокупности знаний, практик, инструментов и методов, необходимых для выявления и управления субъектами, участвующими, влияющими на проект (программу) и/или интересы которых могут быть затронуты в ходе его реализации. создания коммуникационных схем для эффективного их взаимодействия.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Управление коммуникациями проекта						

Тема 1.1. Современные коммуникации: процесс, принципы, особенности /Лек/	1	2	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.1. Современные коммуникации: процесс, принципы, особенности /Сем зан/	1	0	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2	0	
Тема 1.1. Современные коммуникации: процесс, принципы, особенности /Ср/	1	16	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	0	
Тема 1.2. Концепция и методология коммуникаций в проектах /Лек/	1	0	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.2. Концепция и методология коммуникаций в проектах /Сем зан/	1	2	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2	0	
Тема 1.2. Концепция и методология коммуникаций в проектах /Ср/	1	16	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	0	
Тема 1.3. Процессы управления коммуникациями проекта /Лек/	1	0	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Тема 1.3. Процессы управления коммуникациями проекта /Сем зан/	1	0	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2	0	
Тема 1.3. Процессы управления коммуникациями проекта /Ср/	1	12	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	0	
Раздел 2. Эффективный нетворкинг						
Тема 2.1. Эффективный нетворкинг /Лек/	1	0	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.1. Эффективный нетворкинг /Сем зан/	1	0	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2	0	

Тема 2.1. Эффективный нетворкинг /Ср/	1	16	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	0	
Тема 2.2. Навыки нетворкинга: рекомендации и лучшая практика /Лек/	1	2	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.2. Навыки нетворкинга: рекомендации и лучшая практика /Сем зан/	1	2	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2	0	
Тема 2.2. Навыки нетворкинга: рекомендации и лучшая практика /Ср/	1	17	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	0	
Раздел 3. Управление заинтересованными сторонами						
Тема 3.1. Управление заинтересованными сторонами /Лек/	1	2	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Тема 3.1. Управление заинтересованными сторонами /Сем зан/	1	0	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2	0	
Тема 3.1. Управление заинтересованными сторонами /Ср/	1	22	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	0	
Тема 3.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами /Лек/	1	0	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Тема 2.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами /Сем зан/	1	2	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2	0	
Тема 3.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами /Ср/	1	22	ПК-3.1	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1	0	
/Конс/	1	2	ПК-3.1		0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций. При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Гладченко, Т. Н.	Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами : учебное пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерская программа «Управление проектами») очной / заочной форм обучения (355 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Т. Н. Гладченко, Е. Л. Морозов, Е. В. Пономаренко, А. В. Савенко	Управление проектами: учебник для обучающихся по укрупненным группам направлений подготовки 38.03.00 «Экономика и управление» (365 с.)	ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л2.2	Колесников, Д. В. Д. В Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДонАУиГС", 2019
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Т. Н. Гладченко	Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (магистерская программа "Управление проектами") очной / заочной форм обучения (53 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
ЛЗ.2		Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами : методические рекомендации для	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		проведения семинарских занятий для обучающихся образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (магистерская программа "Управление проектами") очной / заочной форм обучения (63 с.)	
4.3. Перечень программного обеспечения			
<p>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</p> <p>Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.</p> <p>Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1C ERP УП, 1C ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3).</p>			
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы			
<p>Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:</p> <p>Электронный каталог изданий ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" - http://unilib.dsum.internal/</p> <p>Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» - https://cyberleninka.ru/</p> <p>Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской - http://www.lib-dpr.ru/</p> <p>Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU -http://elibrary.ru/defaultx.asp</p> <p>Электронная библиотека Института проблем рынка РАН Российской академии наук (ИПР РАН) – http://www.ipr-ras.ru/libr.htm;</p> <p>ГУК "Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской";</p> <p>ЧОУ ВО "Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса";</p> <p>ФГБОУ ВО "Уральский государственный экономический университет".</p>			
4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины			
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 403 учебный корпус № 6.</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплект мультимедийного оборудования: экран для проектора (переносной), мультимедийный проектор (переносной) Epson H311B LCD Projector, ноутбук Samsung RV408 (NP-RV408-A01UA) (Экран 14" (1366x768) LED, глянцевый / Intel Celeron Dual Core T3500 (2.1 ГГц) / RAM 2 Гб / HDD 250 Гб / Intel GMA 4500M / DVD Super Multi / LAN / Wi-Fi / веб-камера / DOS) с установленным ПО (Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0)), подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ГОУ ВПО «ДОНАУИГС»); - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (64), стационарная доска, доска передвижная; - учебно-наглядные пособия, демонстрационные плакатами и т.д. <p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля, групповых консультаций, промежуточной аттестации) № 608 учебный корпус № 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплект мультимедийного оборудования: экран для проектора (переносной), мультимедийный проектор (переносной) Epson H311B LCD Projector, ноутбук Samsung RV408 (NP-RV408-A01UA) (Экран 14" (1366x768) LED, глянцевый / Intel Celeron Dual Core T3500 (2.1 ГГц) / RAM 2 Гб / HDD 250 Гб / Intel GMA 4500M / DVD Super Multi / LAN / Wi-Fi / веб-камера / DOS) с установленным ПО (Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0)), подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ГОУ ВПО «ДОНАУИГС»); 			

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (14), стационарная доска, доска передвижная;

- учебно-наглядные пособия, демонстрационные плакаты.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля, групповых консультаций, промежуточной аттестации № 604 учебный корпус № 1.

- комплект мультимедийного оборудования: экран для проектора (переносной), мультимедийный проектор (переносной) Epson H311B LCD Projector, ноутбук Samsung RV408 (NP-RV408-A01UA) (Экран 14» (1366x768) LED, глянцевый / Intel Celeron Dual Core T3500 (2.1 ГГц) / RAM 2 Гб / HDD 250 Гб / Intel GMA 4500M / DVD Super Multi / LAN / Wi-Fi / веб-камера / DOS) с установленным ПО (Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0)), подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ГОУ ВПО «ДОНАУИГС»);

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (80), стационарная доска, доска передвижная;

- учебно-наглядные пособия, демонстрационные плакаты.

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации:

Читальный зал № 1, аудитория 406 учебный корпус № 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а;

Читальный зал № 2, аудитория 323, 324 учебный корпус № 6. Адрес: г. Донецк, ул. Артема 94.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)

1. Охарактеризуйте VUCA-мир: особенности, стратегии.
2. Опишите процесс коммуникаций.
3. Раскройте понятия «коммуникации», «ситуация», «цель» и их значение в процессе формирования коммуникационного процесса.
4. В чем особенности новой реальности?
5. Что означает выражение «мир стал нечеловекомерен»?
6. В чем состоят основные запросы на коммуникации в современных условиях?
7. Что означает «человек-дивидуум»? Чем отличается от «человека-индивидуума»?
8. Факторы, формирующие современное коммуникационное пространство.
9. Основные характеристики коммуникативных особенностей женщин.
10. Основные характеристики коммуникативных особенностей мужчин.
11. Основные характеристики коммуникативных особенностей детей.
12. В чем особенность коммуникаций Поколения «X»?
13. В чем особенность коммуникаций Поколения «Y»?
14. В чем особенность коммуникаций Поколения «Z»?
15. В чем особенность коммуникаций Поколения «Бэби-бумер»?
16. Основные характеристики коммуникаций в проекте.
17. Современные запросы общества к коммуникациям проекта.
18. Процессы управления коммуникациями проекта.
19. Типы связей и форм коммуникаций проекта.
20. Коммуникационные проблемы проекта в современных условиях?
21. В чем особенности выбора информационных технологий коммуникаций проекта?
22. Коммуникационная стратегия проекта: содержание и процессы формирования.
23. В чем особенность определения целей коммуникационной стратегии?
24. Целевая аудитория: какая информация необходима?
25. Формы, виды и технологии предоставления ключевых сообщений?
26. План коммуникаций проекта в современных условиях?
27. Как осуществляется анализ результатов коммуникаций проекта?
28. Охарактеризуйте технологию «колесо имиджа».
29. В чем особенности формирования имиджа в условиях новой реальности?
30. В чем сущность и характеристик современных составляющих имиджа проекта?
31. В чем сущность современных и характеристика составляющих имиджа организации?
32. Что такое SMM, MMM-продвижение?
33. Instagram, как форма для продвижения имиджа.
34. Охарактеризуйте существующие стратегии ведения переговоров.

35. В чем особенности делового протокола в современных условиях?
36. Как организовать общественное мероприятие?
37. Виды официальных приемов?
38. Правила этикета официальных приемов.
39. Охарактеризуйте модель проведения деловых переговоров.
40. Охарактеризуйте шесть зон эффективности для достижения успеха глобальной команды Терри Брейка.
41. Раскройте понятия «нетворкинг», «культура» и их значение в процессе формирования коммуникационного процесса проекта.
42. Как преодолеть недоверие между участниками проекта?
43. Пути преодоления стереотипов?
44. Как бороться с неверными ожиданиями участников проекта?
45. Как преодолеть страх наказания за честную (открытую) коммуникацию?
46. В чем состоят культурные различия участников проекта?
47. Основные характеристики компетенций исследователя: способы продвижения.
48. В чем заключается проактивное участие?
49. В чем особенность выступления с презентациями?
50. В чем особенность написания эффективных электронных сообщений?
51. В чем особенность эффективного использования веб-инструментов?
52. Что делает мероприятие эффективным?
53. Назовите факторы успеха при планировании мероприятия.
54. Охарактеризуйте перечень работ по подготовке мероприятия.
55. Успешная фасилитация: пути достижения.
56. Коммуникационные проблемы проекта в современных условиях?
57. В чем разница между модератором и фасилитатором?
58. В чем особенности организации личного интервью?
59. Этапы организации мозгового штурма.
60. Основные компоненты мозгового штурма?
61. Что необходимо отразить в отчете о мозговом штурме?
62. Зачем нужно резюме встречи?
63. Что необходимо учитывать при написании отчёта?
64. Структура и содержание отчета по итогам мероприятия.
65. Охарактеризуйте существующие технологий работы со СМИ.
66. В чем особенности интервью для печатных / электронных / телевизионных СМИ?
67. Как подготовить эффективный пресс-релиз или историю успеха
68. Как организовать успешное мероприятие для прессы?
69. Контакты со СМИ: способы защитить себя.
70. Охарактеризуйте модель проведения с журналистами разных типов.
71. Охарактеризуйте понятие «заинтересованные стороны».
72. Опишите процессы управления заинтересованными сторонами согласно стандарту PMBOK PMI.
73. Какие процессы подразумевает управление заинтересованными сторонами в P2M?
74. Опишите ключевые шаги модели P-4R.
75. Заинтересованные стороны согласно ИСО 21500 – это?
76. Осуществите сравнительный анализ международных стандартов по управлению проектами.
77. Дайте характеристику основным моделям взаимодействия с заинтересованными сторонами.
78. Как осуществить процесс идентификации заинтересованных сторон?
79. Охарактеризуйте основные заинтересованные стороны проекта и их интересы.
80. Охарактеризуйте принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами.
81. Кто такие благополучатели? Как их можно классифицировать?
82. Раскройте содержание оргпроекта.
83. Стандарты передовой практики содержат базовые принципы построения эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами, опишите их.
84. Какие существуют три принципа взаимодействия?
85. Дайте характеристику основным принципам обратной связи.
86. Опишите три ступени взаимодействия с заинтересованными сторонами.
87. Как оценить качество взаимодействия с заинтересованными сторонами?
88. Требования международного стандарта к качеству взаимодействия с заинтересованными сторонами.

5.2. Темы письменных работ

Темы эссе и компьютерных презентаций:

1. Виды коммуникаций и их роль в управлении проектами;
2. Информационные технологии и их роль в коммуникациях;
3. Интегрированные информационные системы;
4. Современные коммуникации: особенности и характеристики;
5. Коммуникации в команде проекта;
6. Коммуникации со стейк-холдерами;
7. Мозговой штурм;
8. Успешное публичное выступление;
9. Риторика как наука и искусство;
10. Особенности коммуникаций в международных проектах

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Фонд включает типовые ситуационные задания, задания в тестовой форме, темы эссе и компьютерных презентаций, вопросы к экзамену и зачету.

Вопросы к экзамену для проверки сформированности компетенций

1. Охарактеризуйте VUCA-мир: особенности, стратегии.
2. Опишите процесс коммуникаций.
3. Раскройте понятия «коммуникации», «ситуация», «цель» и их значение в процессе формирования коммуникационного процесса.
4. В чем особенности новой реальности?
5. Что означает выражение «мир стал нечеловекомерен»?
6. В чем состоят основные запросы на коммуникации в современных условиях?
7. Что означает «человек-дивидуум»? Чем отличается от «человека-индивидуума»?
8. Факторы, формирующие современное коммуникационное пространство.
9. Основные характеристики коммуникативных особенностей женщин.
10. Основные характеристики коммуникативных особенностей мужчин.
11. Основные характеристики коммуникативных особенностей детей.
12. В чем особенность коммуникаций Поколения «X»?
13. В чем особенность коммуникаций Поколения «Y»?
14. В чем особенность коммуникаций Поколения «Z»?
15. В чем особенность коммуникаций Поколения «Бэби-бумер»?
16. Основные характеристики коммуникаций в проекте.
17. Современные запросы общества к коммуникациям проекта.
18. Процессы управления коммуникациями проекта.
19. Типы связей и форм коммуникаций проекта.
20. Коммуникационные проблемы проекта в современных условиях?
21. В чем особенности выбора информационных технологий коммуникаций проекта?
22. Коммуникационная стратегия проекта: содержание и процессы формирования.
23. В чем особенность определения целей коммуникационной стратегии?
24. Целевая аудитория: какая информация необходима?
25. Формы, виды и технологии предоставления ключевых сообщений?
26. План коммуникаций проекта в современных условиях?
27. Как осуществляется анализ результатов коммуникаций проекта?
28. Охарактеризуйте технологию «колесо имиджа».
29. В чем особенности формирования имиджа в условиях новой реальности?
30. В чем сущность и характеристик современных составляющих имиджа проекта?
31. В чем сущность современных и характеристика составляющих имиджа организации?
32. Что такое SMM, MMM-продвижение?
33. Instagram, как форма для продвижения имиджа.
34. Охарактеризуйте существующие стратегии ведения переговоров.
35. В чем особенности делового протокола в современных условиях?
36. Как организовать общественное мероприятие?
37. Виды официальных приемов?
38. Правила этикета официальных приемов.

39. Охарактеризуйте модель проведения деловых переговоров.
40. Охарактеризуйте шесть зон эффективности для достижения успеха глобальной команды Терри Брейка.
41. Раскройте понятия «нетворкинг», «культура» и их значение в процессе формирования коммуникационного процесса проекта.
42. Как преодолеть недоверие между участниками проекта?
43. Пути преодоления стереотипов?
44. Как бороться с неверными ожиданиями участников проекта?
45. Как преодолеть страх наказания за честную (открытую) коммуникацию?
46. В чем состоят культурные различия участников проекта?
47. Основные характеристики компетенций исследователя: способы продвижения.
48. В чем заключается проактивное участие?
49. В чем особенность выступления с презентациями?
50. В чем особенность написания эффективных электронных сообщений?
51. В чем особенность эффективного использования веб-инструментов?
52. Что делает мероприятие эффективным?
53. Назовите факторы успеха при планировании мероприятия.
54. Охарактеризуйте перечень работ по подготовке мероприятия.
55. Успешная фасилитация: пути достижения.
56. Коммуникационные проблемы проекта в современных условиях?
57. В чем разница между модератором и фасилитатором?
58. В чем особенности организации личного интервью?
59. Этапы организации мозгового штурма.
60. Основные компоненты мозгового штурма?
61. Что необходимо отразить в отчете о мозговом штурме?
62. Зачем нужно резюме встречи?
63. Что необходимо учитывать при написании отчёта?
64. Структура и содержание отчета по итогам мероприятия.
65. Охарактеризуйте существующие технологий работы со СМИ.
66. В чем особенности интервью для печатных / электронных / телевизионных СМИ?
67. Как подготовить эффективный пресс-релиз или историю успеха
68. Как организовать успешное мероприятие для прессы?
69. Контакты со СМИ: способы защитить себя.
70. Охарактеризуйте модель проведения с журналистами разных типов.
71. Охарактеризуйте понятие «заинтересованные стороны».
72. Опишите процессы управления заинтересованными сторонами согласно стандарту PMBOK PMI.
73. Какие процессы подразумевает управление заинтересованными сторонами в P2M?
74. Опишите ключевые шаги модели P-4R.
75. Заинтересованные стороны согласно ИСО 21500 – это?
76. Осуществите сравнительный анализ международных стандартов по управлению проектами.
77. Дайте характеристику основным моделям взаимодействия с заинтересованными сторонами.
78. Как осуществить процесс идентификации заинтересованных сторон?
79. Охарактеризуйте основные заинтересованные стороны проекта и их интересы.
80. Охарактеризуйте принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами.
81. Кто такие благополучатели? Как их можно классифицировать?
82. Раскройте содержание оргпроекта.
83. Стандарты передовой практики содержат базовые принципы построения эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами, опишите их.
84. Какие существуют три принципа взаимодействия?
85. Дайте характеристику основным принципам обратной связи.
86. Опишите три ступени взаимодействия с заинтересованными сторонами.
87. Как оценить качество взаимодействия с заинтересованными сторонами?
88. Требования международного стандарта к качеству взаимодействия с заинтересованными сторонами.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ 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, эссе, доклады;
- тестовые, ситуационные задания;

Информационное и учебно-методическое обеспечение дисциплины:

- конспект лекций;
- электронные учебники.

Аудиторные занятия по дисциплине 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 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 должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Требования к оформлению: шрифт Times New Roman – 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 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 Microsoft Power Point.

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 плана, 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 ± 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.