

**Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования «МОСКОВСКАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА СОЦИАЛЬНЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК»**

---

**Факультет гуманитарных наук**

УТВЕРЖДЕНА

Ученым советом ОАНО  
«МВШСЭН»

(в составе ОП)

Протокол № 61 от  
16.06.2020

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1. В.ДВ.01.08 Технологии управления коммуникацией. Разрешение конфликтов  
(индекс и наименование дисциплины)

направление подготовки

41.03.06 Публичная политика и социальные науки

Направленность (профиль) " Публичная политика и международные проекты"

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2021 г.

Москва, 2020 г.

**Авторы–составители:**

К.п.н Федоренко Е.Ю.

К.филос.н., доцент, зав. кафедрой междисциплинарных образовательных программ  
Березина Е.М..

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе ОП ВО "Публичная политика и международные проекты» на заседании ученого совета ОАНО "МВШСЭН", протокол от 16 июня 2020 г. № 61

Рабочая программа актуализирована в составе ОП ВО "Публичная политика и международные проекты", утверждена на заседании ученого совета ОАНО "МВШСЭН", протокол от 23 сентября 2021 г. № 72

Рабочая программа актуализирована в составе ОП ВО "Публичная политика и международные проекты", утверждена на заседании ученого совета ОАНО "МВШСЭН", протокол от 14 июня 2022 г. № 79

Рабочая программа актуализирована в составе ОП ВО "Публичная политика и международные проекты ", утверждена на заседании ученого совета ОАНО "МВШСЭН", протокол от 31 января 2023 г. № 83

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	16
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" .....	18
6.1. Основная литература.....	18
6.2. Дополнительная литература.....	19
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	19
6.4. Нормативные правовые документы.....	19
6.5. Интернет-ресурсы.....	19
6.6. Иные источники.....	19
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	19

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1. В.ДВ.01.08 «Технологии управления коммуникацией. Разрешение конфликтов» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>
ПК -1	Способен сознательно формировать индивидуальную образовательную траекторию с учетом личностного и профессионального развития	ПК -1.1 Формулирует цели и проектирует стратегии профессионального и личностного роста
ПК -2	Способен применять современный понятийно-категориальный аппарат и методический инструментарий социальных и гуманитарных наук при проведении исследований в соответствии с профильной направленностью образовательной программы, а также в междисциплинарных областях	ПК -2.1 Проводит под научным руководством локальные исследования на основе существующих методик в конкретной области с формулировкой аргументированных умозаключений и выводов и представляет материалы исследований в разных форматах

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

<b>Код компетенции</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
ПК -1	ПК -1.1	<p><b>на уровне знаний:</b> знать методы последовательного и правильного получения информации.</p> <p><b>на уровне умений:</b> уметь формулировать и ставить задачи для решения поставленной цели</p> <p><b>на уровне навыков:</b> владеть навыками обобщения, систематизации и анализа полученной информации в предметной</p>

		области
ПК -2	ПК -2.1	<p><b>на уровне знаний:</b> формы коммуникации, критерии эффективности коммуникации; конфликт как объект научного исследования</p> <p><b>на уровне умений:</b> уметь работать с научной литературой (чтение, понимание, интерпретация)</p> <p><b>на уровне навыков:</b> владеть понятийным и терминологическим аппаратом предметной области; навыками анализа содержания</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1. В.ДВ.01.08 «Технологии управления коммуникацией. Разрешение конфликтов» реализуется в 1 семестре, опирается на минимально необходимый объем следующих результатов, полученных студентами в результате освоения основной образовательной программы среднего общего образования:

личностные результаты<sup>1</sup>:

- 1) сформированность системы знаний об экономической сфере в жизни общества; как пространстве, в котором осуществляется экономическая деятельность индивидов, семей, отдельных предприятий и государства;
- 2) понимание сущности экономических институтов, их роли в социально-экономическом развитии общества; понимание значения этических норм и нравственных ценностей в экономической деятельности отдельных людей и общества; сформированность уважительного отношения к чужой собственности;
- 3) сформированность экономического мышления: умения принимать рациональные решения в условиях относительной ограниченности доступных ресурсов, оценивать и принимать ответственность за их возможные последствия для себя, своего окружения и общества в целом и др.

Содержание дисциплины выступает опорой для таких дисциплин как: прохождения практики: Б2.О.03(Пд) Преддипломной практики.

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.	
	Всего	Семестр
		1
Очная форма обучения		
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	56	56
лекционного типа (Л)		
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)		
практического (семинарского) типа (ПЗ)	56	56
Самостоятельная работа обучающихся (СР)	160	160

<sup>1</sup> Подпункт 9.4. «Общественные науки» Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 17 мая 2012 года № 413 (зарегистрирован в Минюсте России 7 июня 2012 года, регистрационный № 24480);

Промежуточная аттестация	форма	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		216/ 6	216/ 6

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	Формат проведения
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Частично с применением ДОТ
Формы текущего контроля	Формат проведения
Эссе	Частично с применением ДОТ. Возможно использование системы дистанционного обучения (СДО)

Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://distanty.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате. Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к методическим материалам предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы после окончания срока выполнения

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Очная форма обучения							
Тема 1	Коммуникация в цифровую эру и навыки XXI века.	40			10	30	Э
Тема 2	Эффективная коммуникация как условие стратегического развития организации.	34			10	24	Э
Тема 3	Психологические основы управления коммуникацией.	36			10	26	Э

Тема 4	Технология коммуникации со скрытыми целями. Техники аргументации и давления.	40			10	30	Э
Тема 5	Теория и практика управления конфликтами	34			10	24	Э
Тема 6	Типология конфликтов в образовательной организации.	32			6	26	Э
Промежуточная аттестация							<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Всего:</b>		<b>216/6</b>			<b>56</b>	<b>160</b>	

Примечание:

\*В данной РПД описано содержание практического курса в СДО

\*\*формы текущего контроля успеваемости: эссе (Э)

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Коммуникация в цифровую эру и навыки XXI века

Коммуникация как предмет исследования. Понятие и значение коммуникации. Коммуникация в цифровую эру и навыки XXI века. Типы процессов в образовательной организации и место коммуникации в них. Общение и коммуникация. Уместность и допустимость. Межличностное общение и деловая коммуникация.

#### Тема 2. Эффективная коммуникация как условие стратегического развития организации

Критерии оценки эффективности коммуникации. Характеристики трудностей коммуникации и последствия. Специфика и субъекты коммуникации в образовательной организации.

#### Тема 3. Психологические основы управления коммуникацией

Скрытые и открытые формы коммуникации. Управляющая позиция в коммуникации. Специфика коммуникации с точки зрения возраста участников. Технология модерации.

#### Тема 4. Технология коммуникации со скрытыми целями. Техники аргументации и давления

Место и уместность коммуникаций со скрытыми целями в системе человеческих взаимоотношений. Манипулятивные конструкты. Типология психологических защит. Формы давления и типы аргументации.

#### Тема 5. Теория и практика управления конфликтами

Конфликт как объект научных исследований и предмет регулирования. Основные традиции исследования и описания. Средства и процедуры исследований. Структура конфликта. Эмоции в конфликте. Способы управления конфликтом.

#### Тема 6. Типология конфликтов в образовательной организации.

Типология конфликтов в образовательной организации. Типы конфликтов в дошкольном учреждении. Практика разрешения конфликтов.

### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

#### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

#### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:**

При проведении занятий лекционного типа:

-лекционные занятия не предусмотрены

При проведении занятий практического типа:

-эссе

При проведении самостоятельной работы:

- проработка материала, изучение литературы;

- подготовке к практическим занятиям;

- подготовке к промежуточному контролю;

- подготовке к текущему контролю успеваемости

**4.1.2. Зачет с оценкой (зачет) проводится с применением следующих методов (средств):** зачет с оценкой в виде письменного (устного) ответа на 2 вопроса билета с применением ДОТ в СДО

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**Темы эссе:**

1. Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроечной России.
2. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
3. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
4. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
5. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.
6. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
7. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
8. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.
9. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.
10. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.
11. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.
12. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.
13. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.
14. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.
15. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).
16. Виды психологических игр в деловом общении (на примере 2-х игр).
17. Отличительные особенности российской публичной коммуникации.
18. Коммуникативные инструменты в работе с корпоративной культурой компании.
19. Роль доверия в коммуникациях на разных стадиях проектного цикла.
20. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.
21. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).
22. Личность и коммуникации лидера.
23. Роль эмоционального интеллекта в лидерстве.
24. Управление талантливыми людьми – как непрерывный процесс управления конфликтами.
25. Старый и новый подход в выращивании лидеров: коммуникации в обучении.



26. Манипуляция и убеждение в деловой практике на примере кейсов из Harvard Business Review.
27. Психологическое айкидо и его применение в бизнесе.

### Требования к эссе

1. Текст должен быть хорошо структурирован и состоять из трех частей:
  - *введение*, в котором, во-первых, ставится проблема работы, во-вторых, даются определения используемым в дальнейшем ключевым понятиям и, в-третьих, содержится план изложения;
  - *основная часть*, в которой предлагаются аргументы сначала в пользу одной точки зрения, а затем – в пользу противоположной;
  - *заключение*, в котором подводится итог работы, соотносящийся с поставленной во введении проблемой.
2. Используемые понятия и предлагаемые аргументы должны опираться на научную литературу и делать прямой отсыл к ней. Минимальное количество привлекаемых литературных источников – 5 статей / глав книг. Использование англоязычной литературы приветствуется.
3. Текст должен быть написан шрифтом Times New Roman, 12 кегль, 1,5 интервал. Рекомендуемый объем – 12 000 знаков без пробелов, то есть около 7 страниц.

**Работа сдается** преподавателю по электронной почте. В теме письма указывается фамилия, затем тема эссе.

- Работы, присланные позже указанного времени, оцениваются на 2 балла ниже.
- Работы, не прошедшие антиплагиат, не оцениваются.
- Отсутствие эссе означает оценку 0 за эссе.
- Темы не дублируются.
- Тема считается закрепленной за студентом после согласования с преподавателем на занятии или по электронной почте.
- Тему эссе студент выбирает из списка, предложенного преподавателем.
- Студент может писать эссе по другой теме, предварительно согласовав ее с преподавателем не позднее установленного срока.
- Эссе на свободную тему не рассматриваются.
- При обращении к преподавателю по эл. почте необходимо сохранять всю переписку в теле письма.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

**4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Критерии оценивания
ПК -1	Способен сознательно формировать индивидуальную образовательную траекторию с учетом	ПК -1.1 Формулирует цели и проектирует стратегии профессионального	Знает методы последовательного и правильного получения информации.

	личностного и профессионального развития	и личностного роста	Самостоятельно умеет формулировать и ставить задачи для решения поставленной цели. Владеет навыками обобщения, систематизации и анализа полученной информации в предметной области
ПК -2	Способен применять современный понятийно-категориальный аппарат и методический инструментарий социальных и гуманитарных наук при проведении исследований в соответствии с профильной направленностью образовательной программы, а также в междисциплинарных областях	ПК -2.1 Проводит под научным руководством локальные исследования на основе существующих методик в конкретной области с формулировкой аргументированных умозаключений и выводов и представляет материалы исследований в разных форматах	Знает формы коммуникации, критерии эффективности коммуникации; конфликт как объект научного исследования. Умеет работать с научной литературой (чтение, понимание, интерпретация). Владеет понятийным и терминологическим аппаратом предметной области; навыками анализа содержания

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Вопросы к зачету с оценкой

1. В чем заключаются особенности ведения деловых коммуникаций?
2. Какие подходы к построению эффективных деловых коммуникаций вы знаете?
3. Каковы причины использования различных подходов к построению деловых коммуникаций?
4. Опишите основные психологические аспекты, влияющие на ведение бизнеса.
5. Назовите современные подходы к ведению бизнеса с учетом имеющихся психологических знаний.
6. В чем заключаются различия между эффективными и неэффективными деловыми коммуникациями?
7. Назовите основные признаки эффективной деловой коммуникации.
8. Перечислите основные факторы, влияющие на эффективность деловой коммуникации.
9. Какие варианты конфликтов вы знаете?
10. Опишите процедуру построения эффективной коммуникации и выхода из конфликта.
11. Опишите стандартную структуру эффективной деловой коммуникации?

12. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?
13. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?
14. Приведите примеры успешных деловых коммуникаций.
15. Что такое управленческие решения в бизнес-процессах?
16. В чем заключаются основные методы работы с вопросами во время презентации?
17. Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.
18. Что такое метод бумеранга и как он используется?
19. Как применяется ролевой подход во время работы с вопросами?
20. Какие виды возражений существуют?

**Шкала оценивания:**

<b>Уровни сформированности компетенций</b>	<b>Баллы рейтинговой оценки, %</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
НЕДОСТАТОЧНЫЙ	менее 60%	Неудовлетворительно / не зачтено	Демонстрирует отсутствие понимания сути поставленного вопроса, недостаточность теоретических знаний и (или) неумение их применить, отсутствие навыков при решении конкретных практических задач.
ПОРОГОВЫЙ	60-74%	Удовлетворительно / зачтено	<b>На уровне знаний:</b> имеет общие сведения о формах коммуникации, критериях эффективности коммуникации; конфликте как объекте научного исследования; методах последовательного и правильного получения информации; <b>На уровне умений:</b> не сформированы <b>На уровне навыков:</b> не сформированы
БАЗОВЫЙ	75-89%	Хорошо / зачтено	<b>На уровне знаний:</b> знает методы последовательного и правильного получения информации; формы коммуникации, критерии эффективности коммуникации; конфликт как объект научного исследования.  <b>На уровне умений:</b>

			<p>демонстрирует сформированные, но имеющие некоторые пробелы, умения формулировать и ставить задачи для решения поставленной цели; работать с научной литературой (чтение, понимание, интерпретация).</p> <p><b>На уровне навыков:</b> демонстрирует сформированные, но имеющие некоторые пробелы, навыки обобщения, систематизации и анализа полученной информации в предметной области понятийным и терминологическим аппаратом предметной области; навыками анализа содержания</p>
ПОВЫШЕННЫЙ	90-100%	Отлично / зачтено	<p><b>На уровне знаний:</b> знает методы последовательного и правильного получения информации; формы коммуникации, критерии эффективности коммуникации; конфликт как объект научного исследования.</p> <p><b>На уровне умений:</b> умеет формулировать и ставить задачи для решения поставленной цели; работать с научной литературой (чтение, понимание, интерпретация).</p> <p><b>На уровне навыков:</b> владеет навыками обобщения, систематизации и анализа полученной информации</p>

			в предметной области понятийным и терминологическим аппаратом предметной области; навыками анализа содержания
--	--	--	--

#### 4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работы: занятия практического типа и самостоятельная работа обучающегося (с частичным применением ДОТ в системе СДО).

На занятиях практического типа обучающиеся выполняют задания, связанные с обсуждением проблемных вопросов дисциплины, и вырабатывают свое отношение к методам (инструментам, средствам) решения проблемных вопросов. Кроме выполнения всех видов текущей аттестации на занятиях практического типа обучающийся должен продемонстрировать вовлеченность в диалог с преподавателем и с другими обучающимися.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся готовятся к практическим занятиям, изучают литературу, самостоятельно изучают некоторые темы и осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Текущая аттестация по дисциплине проводится для оценивания фактических результатов обучения обучающегося и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Оценивание активной работы обучающегося на занятиях практического типа осуществляется по следующим критериям:

☐ «Отлично» – активное участие в обсуждении проблем каждого практического занятия, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы, участие в дискуссиях, твёрдое знание материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

☐ «Хорошо» – недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на практических занятиях, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

☐ «Удовлетворительно» – ответы на практических занятиях отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с

материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

□ «Неудовлетворительно» – пассивность на занятиях практического типа, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.

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

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего и промежуточного контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время контактной работы.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к занятиям практического типа:

#### Подготовка к занятиям практического типа:

- внимательно прочитайте материал, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям (и с другой литературой).
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по практическим занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

#### Подготовка к зачету с оценкой:

К зачету с оценкой необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами дисциплины;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету с оценкой.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях практического типа позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета с оценкой

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на занятиях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения практического занятия студент может воспользоваться кратким конспектом. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем обучающийся в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

#### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Основные стратегии поведения в переговорах.
2. Применение стратегии для выработки «открытой» модели поведения.
3. Особенности средств психологической защиты в конфликте.
4. Характеристики созидательной критики
5. Цикл обратной связи
6. Основное понятие коммуникаций.
7. Технологии урегулирования конфликтов.
8. Определение понятия – управление коммуникациями.
9. Этапы ведения переговоров.
10. Способы коммуникаций.
11. Основные характеристики деловой коммуникации
12. Роль деловых коммуникаций в жизни человека
13. Коммуникация: определение и структура
14. Функции и виды коммуникаций
15. Особенности деловой коммуникации

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

### **6.1. Основная литература**

1. *Гавра, Д. П.* Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06317-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469805>
2. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие: [16+] / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> – Библиогр.: с 171-176. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – Текст: электронный.
3. Шарков, Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 488 с. — ISBN 978-5-394-03544-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110909.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс: учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 81 с. — ISBN 978-5-4487-0210-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74286.html>
2. Паршукова Г. Б. Основы теорий коммуникаций. Теории и модели коммуникаций: учебное пособие / Паршукова Г.Б. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 71 с. — ISBN 978-5-7782-3287-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91298.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Эффективные коммуникации «HBR: 10 лучших статей» Альпина Паблишер 2018



### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Чеппелер Р. Крогерус М. Коммуникация: кратко, ясно, просто. Изд. «Олимп-Бизнес» 2019

### 6.4. Нормативные правовые документы

1. «Федеральный закон об образовании в Российской Федерации» от 29.10.2012 №273-ФЗ

### 6.5. Интернет-ресурсы

1. Сайт Российской коммуникативной ассоциации. – Режим доступа: <http://www.russcomm.ru/>. <http://padabum.com/d.php?id=16720>
2. «Библиотека психологической литературы» BOOKAP (Books of the psychology) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://bookap.info>.
3. «Библиотека» сайта psychology.ru: Психология на русском языке [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psychology.ru/Library>.

### 6.6. Иные источники

1. Электронно-библиотечная система научно-издательского центра «ИНФРА-М». – Режим доступа: <http://www.znaniium.com/>

## 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://distanty.ru>. Для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть использованы специальные сервисы видеоконференций как средство коммуникации.

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий и занятий семинарского типа (практических занятий), а также индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации; оснащена специализированной мебелью, оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (г. Москва, Газетный переулок д.3-5, строение 1. Помещение № I: этаж 5, номера по плану 1, зал, 9, зал; этаж антресоль 5, номер по плану 1, библиотека); оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

- оборудование и технические средства обучения:

оборудование	проектор
технические средства обучения	ноутбук

- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение (ПО):

лицензионное ПО	ОС «Windows» (версия 8–10); пакет «Office Standard»
-----------------	---

свободно распространяемое ПО	LibreOffice
------------------------------	-------------

- базы данных:

<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [авторизация по IP]
<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>	ЭБС «Юрайт» [авторизация по IP]
<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>	ЭБС «IPRbooks» [авторизация по IP]

- информационные справочные системы:

<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>	Единое окно доступа к образовательным ресурсам [свободный доступ]
<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>	Информационная справочная система Консультант Плюс
<a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a>	Информационная справочная система Гарант