

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
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"

Кандидат наук, профессор по УРиМС

И. Костина

26.08.2021 г.


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ФТД.04 "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами"**

**Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление**  
**Магистерская программа "Государственное регулирование внешнеэкономической и проектной деятельности"**

|   |                |
|---|----------------|
| Квалификация                            | <b>МАГИСТР</b> |
| Форма обучения                          | <b>очная</b>   |
| Общая трудоемкость                      | <b>2 ЗЕТ</b>   |
| Год начала подготовки по учебному плану | <b>2021</b>    |

Составитель(и):  
к.гос.упр.н., доцент

 Т.Н. Гладченко

Рецензент(ы):  
д.гос.упр., профессор

 Е.В. Пономаренко

Рабочая программа дисциплины "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки ДНР от 29.07.2021 г. №102-НП);

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1000)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление Магистерская программа "Государственное регулирование внешнеэкономической и проектной деятельности", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 26.08.2021 протокол № 1/4.

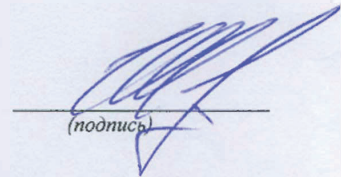
Срок действия программы: 2021-2023

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры инновационного менеджмента и управления проектами

Протокол от 26.08.2021 № 1

Заведующий кафедрой:

канд.гос.упр., доцент, Морозов Е.Л.

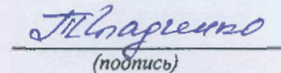
  
(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией "Инновационный, проектный менеджмент и управление интеллектуальной собственностью"

Протокол от 26.08.2021 г. № 1

Председатель ПМК:

канд.гос.упр., доцент Гладченко Т.Н.

  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Инновационного менеджмента и управления проектами

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Зав. кафедрой Морозов Е.Л. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Инновационного менеджмента и управления проектами

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой Морозов Е.Л. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Инновационного менеджмента и управления проектами

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой Морозов Е.Л. \_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК \_\_\_\_\_ (подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Инновационного менеджмента и управления проектами

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой Морозов Е.Л. \_\_\_\_\_ (подпись)

## 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.ДВ.01

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

Теория и механизмы современного государственного управления

Управление проектами

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

Научно-исследовательская работа

Социокультурное проектирование

Научно-исследовательская практика

Управление государственными и муниципальными проектами и программами

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Преддипломная практика

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

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

Знать:

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Уровень 1</b> | - процессы, принципы, особенности современных коммуникаций;<br>- концепцию и методология коммуникаций в проектах;<br>- процессы управления коммуникациями проекта; |
| <b>Уровень 2</b> | - специфику эффективного нетворкинга и его лучшие практики;<br>- модели, принципы и стандарты управления заинтересованными сторонами;                              |
| <b>Уровень 3</b> | - особенности обеспечения качества взаимодействия с заинтересованными сторонами, специфику обратной связи.   |

Уметь:

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Уровень 1</b> | - применять современные коммуникационные технологии для разных поколения людей, разных культур и гендерных особенностей;<br>- использовать техники проведения переговоров с учетом делового этикета; |
| <b>Уровень 2</b> | - формировать персональный имидж, имидж организации и проекта;<br>- применять лучшие практики эффективного нетворкинга;  |
| <b>Уровень 3</b> | - осуществлять процесс управления заинтересованными сторонами с учетом стандартов и заданным качеством.  |

Владеть:

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Уровень 1</b> | - коммуникационными навыками с учетом современных тенденций, особенно в дистанционном режиме;<br>- навыками нетворкинга, с применением лучших современных практик; |
| <b>Уровень 2</b> | - навыками управления заинтересованными сторонами;   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Уровень 3</b>  | - навыками осуществления обратной связи и обеспечения качества взаимодействия с основными группами заинтересованных сторон.                          |
| <b>В результате освоения дисциплины Управление коммуникациями и заинтересованными</b>   |  |
| <b>3.1</b>  | <b>Знать:</b>  |
|   | - современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых), академического и профессионального взаимодействия.                        |
| <b>3.2</b>  | <b>Уметь:</b>  |
|   | - применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых), академического и профессионального взаимодействия.              |
| <b>3.3</b>  | <b>Владеть:</b>  |
|   | - навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном (ых), академического и профессионального взаимодействия. |
| <b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>  |  |
| 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 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. |  |
| <b>Промежуточная аттестация</b>   |  |
| Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" видом промежуточной аттестации является Экзамен   |  |

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| <b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   |                |       |             |                      |            |            |
|--|----------------|-------|-------------|----------------------|------------|------------|
| 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. |                |       |             |                      |            |            |
| <b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>   |                |       |             |                      |            |            |
| Наименование разделов и тем /вид занятия/  | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература           | Инте ракт. | Примечание |
| <b>Раздел 1. Управление коммуникациями проекта</b>   |                |       |             |                      |            |            |
| Тема 1.1. Современные коммуникации: процесс, принципы, особенности /Лек/   | 1              | 2     | УК-4        | Л1.1Л2.1<br>Л2.2     | 0          |            |
| Тема 1.1. Современные коммуникации: процесс, принципы, особенности /Сем зан/   | 1              | 4     | УК-4        | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.2 | 0          |            |
| Тема 1.1. Современные коммуникации: процесс, принципы, особенности /Ср/  | 1              | 6     | УК-4        | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.1 | 0          |            |
| Тема 1.2. Концепция и методология  | 1              | 2     | УК-4        | Л1.1Л2.1             | 0          |            |

|  |   |    |      |                      |   |  |
|--|---|----|------|----------------------|---|--|
| коммуникаций в проектах /Лек/  |   |    |      | Л2.2                 |   |  |
| Тема 1.2. Концепция и методология коммуникаций в проектах /Сем зан/    | 1 | 4  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.2 | 0 |  |
| Тема 1.2. Концепция и методология коммуникаций в проектах /Ср/         | 1 | 6  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.1 | 0 |  |
| Тема 1.3. Процессы управления коммуникациями проекта /Лек/             | 1 | 2  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2     | 0 |  |
| Тема 1.3. Процессы управления коммуникациями проекта /Сем зан/         | 1 | 4  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.2 | 0 |  |
| Тема 1.3. Процессы управления коммуникациями проекта /Ср/              | 1 | 6  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.1 | 0 |  |
| <b>Раздел 2. Эффективный нетворкинг</b>                                |   |    |      |                      |   |  |
| Тема 2.1. Эффективный нетворкинг /Лек/                                 | 1 | 2  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2     | 0 |  |
| Тема 2.1. Эффективный нетворкинг /Сем зан/                             | 1 | 6  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.2 | 0 |  |
| Тема 2.1. Эффективный нетворкинг /Ср/                                  | 1 | 10 | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.1 | 0 |  |
| Тема 2.2. Навыки нетворкинга: рекомендации и лучшая практика /Лек/     | 1 | 4  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2     | 0 |  |
| Тема 2.2. Навыки нетворкинга: рекомендации и лучшая практика /Сем зан/ | 1 | 6  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.2 | 0 |  |

|   |   |    |      |                      |   |  |
|---|---|----|------|----------------------|---|--|
| Тема 2.2. Навыки нетворкинга: рекомендации и лучшая практика /Ср/ | 1 | 8  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.1 | 0 |  |
| <b>Раздел 3. Управление заинтересованными сторонами</b>           |   |    |      |                      |   |  |
| Тема 3.1. Управление заинтересованными сторонами /Лек/            | 1 | 4  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2     | 0 |  |
| Тема 3.1. Управление заинтересованными сторонами /Сем зан/        | 1 | 6  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.2 | 0 |  |
| Тема 3.1. Управление заинтересованными сторонами /Ср/             | 1 | 12 | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.1 | 0 |  |
| Тема 3.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами /Лек/      | 1 | 2  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2     | 0 |  |
| Тема 2.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами /Сем зан/  | 1 | 6  | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.2 | 0 |  |
| Тема 3.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами /Ср/       | 1 | 15 | УК-4 | Л1.1Л2.1<br>Л2.2Л3.1 | 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

| <b>4.1. Рекомендуемая литература</b>   |  |   |                                   |
|--|--|---|-----------------------------------|
| <b>1. Основная литература</b>  |  |   |                                   |
|  | 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 |
| <b>2. Дополнительная литература</b>  |  |   |                                   |
|  | 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 : ДонАУиГС, 2019           |
| <b>3. Методические разработки</b>  |  |   |                                   |
|  | Авторы,  | Заглавие  | Издательство, год                 |
| Л3.1   | 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 |
| Л3.2   |  | Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами : методические рекомендации для 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.)    | Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021 |
| <b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>  |  |   |                                   |
| Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:   |  |   |                                   |
| 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.   |  |   |                                   |
| 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), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Сfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3).

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

Электронный каталог изданий ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" - <http://unilib.dsum.internal/>

Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» - <https://cyberleninka.ru/>

Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской - <http://www.lib-dpr.ru/>

Научная электронная

библиотека eLIBRARY.RU -<http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Электронная библиотека Института проблем рынка РАН Российской академии наук (ИПР РАН) –

<http://www.ipr-gas.ru/libr.htm>;

ГУК "Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской";

ЧОУ ВО "Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса";

ФГБОУ ВО "Уральский государственный экономический университет".

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 403 учебный корпус № 6.

- 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 ПГц) / 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.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля, групп-повых консультаций, промежуточной аттестации) № 608 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 ПГц) / 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, групп-повых 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 ПГц) / 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

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

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

Фонд оценочных средств представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### **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 "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление коммуникациями и заинтересованными сторонами" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### **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 РМВОК РМІ.
73. Какие процессы подразумевает управление заинтересованными сторонами в Р2М?
74. Опишите ключевые шаги модели Р-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 ГОУ ВПО "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  $7 \pm 2$  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.