

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д. Крячкова»**
(НГУАДИ)

РПД одобрена
Ученым советом НГУАДИ

протокол № 53 от 26.08.2024

УТВЕРЖДАЮ
Ректор НГУАДИ
_____ Н.В. Багрова

"_____" 202__ г.

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И
КОММУНИКАЦИИ В КРЕАТИВНЫХ
ИНДУСТРИЯХ (МОДУЛЬ)
Психология коммуникаций в креативных
индустриях**

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Промышленного дизайна**

Учебный план 38.04.02_2023_MagMenedzhplx

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Профиль стратегические проекты в креативных индустриях

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **1 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 36

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

аудиторные занятия 16

самостоятельная работа 20

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Недель	15 5/6	УП	РП
Лекции	8	8	8	8
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	20	20	20	20
Итого	36	36	36	36

Программу составил(и):

Преподаватель кафедры ПД, Тингаева М.А.

Рецензент(ы):

д-р техн. наук, Зав. каф. ПД, Бекк Н.В.

Рабочая программа дисциплины

Психология коммуникаций в креативных индустриях

разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)

составлена на основании учебного плана:

38.04.02 Менеджмент

утвержденногого учёным советом вуза от 26.08.2024 протокол № 53.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Промышленного дизайна

Протокол от 26.08.2024 г. № 1

Срок действия программы: 2023-2025 уч.г.

Зав. кафедрой Н.В. Бекк

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Основной целью изучения дисциплины "Психология коммуникаций в креативных индустриях" является формирование у обучающихся комплекса общепрофессиональных компетенций в области психологии коммуникаций в креативных индустриях.
1.2	Основные задачи курса-владеть методиками разработки стратегии решения критических задач в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О.05
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Арт-менеджмент. Галереи: искусство и ремесла
2.1.2	Зачет с оценкой по модулю "Оперативное управление в креативных индустриях"
2.1.3	Зачет с оценкой по модулю "Структуры и системы в креативных индустриях"
2.1.4	История отечественной и зарубежной рекламы и связей с общественностью
2.1.5	Менеджмент функционального креатива
2.1.6	Оперативное управление в креативных индустриях (модуль)
2.1.7	Производственная практика. Технологическая (проектно-технологическая) практика
2.1.8	Профессиональная коммуникация на иностранном языке (модуль)
2.1.9	Событийный, фестивальный и гастрольный менеджмент
2.1.10	Структуры и системы в креативных индустриях (модуль)
2.1.11	Устная профессиональная коммуникация
2.1.12	Устройство творческой мастерской и производства
2.1.13	Экзамен по модулю "Профессиональная коммуникация на иностранном языке (модуль)"
2.1.14	Арт и искусство. Стили в истории и современности
2.1.15	Письменная профессиональная коммуникация
2.1.16	Современные креативные индустрии
2.1.17	Философия (модуль)
2.1.18	Философия и методология профессиональной деятельности
2.1.19	Экзамен по модулю "Философия (модуль)"
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бренд-менеджмент
2.2.2	Дизайн-журналистика и дизайн-публицистика
2.2.3	Дизайн-критика
2.2.4	Зачет с оценкой по модулю "Педагогические технологии (модуль)"
2.2.5	Зачет с оценкой по модулю "Стратегии продвижения (модуль)"
2.2.6	Педагогические технологии (модуль)
2.2.7	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.8	Производственная практика. Преддипломная практика
2.2.9	Психология влияния
2.2.10	Технологии ИИ (искусственного интеллекта)
2.2.11	Технологии обучения и методики преподавания
2.2.12	Трендмейк. Создание и влияние через тренды

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Уметь:

Уровень 1	Использовать различные стратегии командной работы
-----------	---

УК-5: Способен анализировать и учитьвать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Знать:

Уровень 1	Этапы развития межкультурных коммуникаций в сфере креативных индустрий
-----------	--

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	УК-5.1.5 Этапы развития публичных коммуникаций во взаимосвязи культурных процессов и развития общества
3.2	Уметь:
3.2.1	УК-3.2.2 Планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды
3.3	Владеть:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Психология коммуникаций					
1.1	Предмет и объект психологии коммуникаций. Коммуникативная компетентность. /Лек/	3	4	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.2	Формы коммуникативного действия. Общие и коммуникации, основные отличия. /Лек/	3	4	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.3	Виды, особенности и критерии классификации. Коммуникативный процесс. Каналы связей. /Пр/	3	4	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
1.4	Манипулятивные коммуникации. Тактильная система знаков. Формы обратной связи. Коммуникативные барьеры. /Пр/	3	4	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
	Раздел 2. Самостоятельная работа по курсу					
2.1	Самостоятельная работа по дисциплине /Ср/	3	16	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	
2.2	Итоговое задание /Ср/	3	4	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Описание критериев и шкал оценивания сформированности компетенций в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

См. приложение 1 к рабочей программе дисциплины «Психология коммуникаций в креативных индустриях»

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

См. приложение 1 к рабочей программе дисциплины «Психология коммуникаций в креативных индустриях»

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

См. приложение 1 к рабочей программе дисциплины «Психология коммуникаций в креативных индустриях»

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Короткий С. В.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Слепович, Е. С.	Специальная психология: учебник	Минск: Вышэйшая школа, 2021
Л1.3	Пичугин, В. Г.	Психология влияния в управлении персоналом: учебное пособие	Москва: Прометей, 2020

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Головлева Е. Л., Горский Д. А.	Теория и практика современной коммуникации: Учебник для вузов	Москва: Московский гуманитарный университет, 2017
Л2.2	Ахметгалиева, З. М.	Психология развития творческих способностей: учебно-методическое пособие для обучающихся по направлению подготовки 51.03.02 «народная художественная культура», профили подготовки: «руководство любительским театром»; «руководство студией кино-, фото- и видеотворчества»; «руководство студией декоративно-прикладного творчества», «руководство хореографическим любительским коллективом», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2021

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	ЭОР НГУАДИ по дисциплине «Психология коммуникаций в креативных индустриях» - https://portal.nsuada.ru
----	--

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Windows 7 – операционная система, LibreOffice, Adobe Acrobat Reader DC, PowerPoint Viewer, Kaspersky Endpoint Security 10, 7-Zip x64
---------	--

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	Электронная библиотечная система «IPRbooks» – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/
---------	--

7.3.2.2	Elibrary.ryu: научная электронная библиотека – Режим доступа: https://elibrary.ru/
---------	---

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория, оснащенная комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ.
-----	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Самостоятельная работа является видом учебной деятельности обучающегося, который осуществляется во внеаудиторное время. Целью самостоятельной работы является углубленное усвоение учебного материала, развитие способностей, творческой активности, проявление индивидуального интереса к изучению отдельных тем и вопросов дисциплины. В процессе самостоятельной работы у обучающегося могут возникнуть вопросы, уяснить которые необходимо, используя индивидуальные консультации с преподавателем, указанные в РПД источники литературы и другие материалы. Образовательные технологии самостоятельной работы включают в себя:

- проработку рекомендуемой литературы по темам программы; доработку конспектов лекций, работу с учебно-методическими материалами по дисциплине;
- подготовку к занятиям семинарского типа – к семинарам, практическим занятиям, практикумам, лабораторным работам, и иным аналогичным занятиям, и (или) групповым консультациям, и (или) индивидуальную работу (в том числе индивидуальные консультации), к каждому занятию обучающийся готовится в соответствии с учебно-тематическим планом;
- предварительное ознакомление с темой занятий лекционного типа (лекцией и иными учебными занятиями, предусматривающими преимущественную передачу учебной информации), в соответствии с учебно-тематическим планом, позволяет лучше усвоить материал будущего занятия, разобраться в проблемных вопросах, активно работать на занятиях;
- проведение обучающимся самоконтроля усвоения тем дисциплины путем решения тестов, задач, заданий и упражнений, ответов на контрольные вопросы, содержащихся в оценочных и методических материалах по дисциплине.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д.Крячкова»
(НГУАДИ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины (практики)

**Управление персоналом и коммуникации в
креативных индустриях (модуль)**

**Психология коммуникаций в креативных
индустриях**

Учебный план: 38.04.02_2023_Mag_Менplx

Направление подготовки (специальность): 38.04.02 Менеджмент

Профиль: Стратегические проекты в креативных индустриях

Составитель: Тингаева М.А.

Рассмотрен и рекомендован
для использования в учебном процессе
на заседании кафедры Промышленного
дизайна
Протокол от 26.08.2024 №1
Зав. кафедрой ПД Бекк Н.В.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) включает материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Целью текущего контроля и аттестации является контроль освоения запланированных по дисциплине знаний и умений, направленных формирование у обучающихся компетенций в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Настоящий ФОС по дисциплине «Психология коммуникаций в креативных индустриях» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины «Психология коммуникаций в креативных индустриях» (РПД). На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

Код компетенции	Код и наименование индикаторов компетенций
УК-3	УК-3.2.2 Планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды
УК-5	УК-5.1.5 Этапы развития публичных коммуникаций во взаимосвязи культурных процессов и развития общества

2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Форма контроля - дискуссия (обсуждение изученного материала).

Задание 1: Обсуждение на тему «Предмет и объект психологии коммуникаций. Коммуникативная компетентность» в соответствии с темой диссертации.

Описание: Обсуждение определения предмета и объекта психологии коммуникаций, а также анализа ключевых факторов, влияющих на формирование коммуникативной компетентности.

Задание 2: Обсуждение на тему «Формы коммуникативного действия. Общение и коммуникации, основные отличия» в соответствии с темой диссертации.

Описание: Обсуждение различных форм коммуникативного действия, основные отличия между общением как процессом межличностного взаимодействия и коммуникациями как передачей сообщений.

Задание 3: Обсуждение на тему «Вилы, особенности и критерии классификации коммуникаций. Коммуникативный процесс. Каналы связей» в соответствии с темой диссертации.

Описание: Обсуждение различных видов коммуникаций, их особенностей и критериев классификации, структуры коммуникативного процесса и каналов связи.

Задание 4: Обсуждение на тему «Манипулятивные коммуникации. Тактильная система знаков. Формы обратной связи. Коммуникативные барьеры» в соответствии с темой диссертации.

Описание: Обсуждение манипулятивных коммуникаций и тактильной системы знаков, используемых для воздействия на восприятие и поведение.

Критерии оценивания дискуссии по итогу освоения темы:

- Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок)
- Полнота ответа (представление максимальных знаний по дисциплине)
- Обоснованность ответа (наличие аргументов)
- Логика изложения ответа (правильная последовательность изложения аргументов)
- Корреляция с материалами дисциплины

Критерии выставления оценки:

Не сформирована (неудовлетворительно)	Пороговый уровень (удовлетворительно)	Базовый уровень (хорошо)	Продвинутый уровень (отлично)
Компетенция не сформирована. У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.	Компетенция сформирована на пороговом уровне. Пороговый уровень дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач	Компетенция сформирована на базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленические решения по известным алгоритмам, правилам и методикам	Компетенция сформирована на продвинутом уровне. Продвинутый уровень предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленические решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении

3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Данная дисциплина входит в модуль, который включает несколько связанных предметов, направленных на углубленное изучение выбранной области.

Управление персоналом и коммуникации в креативных индустриях (модуль)	
Дисциплина модуля	Форма промежуточной аттестации
Деловые переговоры в творческой сфере	
Иностранный деловой язык	
Управление проектами в креативных индустриях	Экзамен
Кросс-культурный менеджмент	

Психология коммуникаций в креативных индустриях	
--	--

Экзамен – вид промежуточной аттестации, в результате которого обучающийся получает оценку по четырехбалльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Задание для экзамена по модулю Управление персоналом и коммуникации в креативных индустриях включает в себя вопросы с развернутым устным ответом и тестовую часть; банк вопросов формируется из заданий по каждой дисциплине модуля. Итоговая оценка является средним значением результатов устных ответов и тестирования.

Список вопросов по дисциплине Психология коммуникаций в креативных индустриях, входящих в экзамен по модулю Управление персоналом и коммуникации в креативных индустриях:

1. Расставьте этапы эффективной коммуникации в коллективе:

- 1) Обратная связь.
- 2) Активное слушание.
- 3) Установление контакта.
- 4) Выявление потребностей и целей.
- 5) Передача информации.

Ответ:

2. Установите соответствие между стилем коммуникации и его характеристикой:

A. Коллективное принятие решений	1) Авторитарный
B. Жесткий контроль и указания	2) Демократический
C. Минимальное вмешательство руководителя	3) Либеральный
D. Скрытое влияние на собеседника	4) Манипулятивный

Ответ:

A.	B.	C.	D.

3. Что является основой успешной коммуникации с клиентом?

Ответ:

4. Расставьте этапы работы с возражениями клиента:

- 1) Закрепление договоренности.
- 2) Выслушивание возражения.
- 3) Предложение решения.
- 4) Понимание причины возражения.

Ответ:

5. Какому типу клиентов соответствует стратегия общения «Поощрение и благодарность»

Ответ:

6. Какой метод коммуникации наиболее эффективен для разрешения конфликтов в коллективе?

- 1) Игнорирование конфликта.
- 2) Медиация (переговоры с участием третьей стороны).
- 3) Авторитарное решение руководителя.
- 4) Передача ответственности другой команде.

7. Перечислите основные этапы установления доверия с клиентом:

Ответ:

8. Установите соответствие между барьером коммуникации и способом его преодоления:

A. Использование простого и понятного языка	1) Культурный барьер
B. Эмпатия и спокойствие	2) Эмоциональный барьер
C. Изучение культурных особенностей	3) Языковой барьер
D. Структурирование информации	4) Информационный барьер

Ответ:

A.	B.	C.	D.

9. Какой элемент неверbalной коммуникации наиболее важен при общении с клиентом?

Ответ:

10. Расставьте этапы проведения презентации для клиента:

- 1) Подготовка и анализ аудитории.
- 2) Формулировка ключевых сообщений.
- 3) Ответы на вопросы и обратная связь.
- 4) Проведение презентации.

Ответ:

11. Кратко опишите цель открытого вопроса?

Ответ:

12. Какой принцип лежит в основе активного слушания?

Ответ:

13. Расставьте этапы обработки жалобы клиента:

- 1) Предложение решения.
- 2) Выслушивание жалобы.
- 3) Контроль удовлетворенности клиента.

4) Извинение и выражение понимания.

Ответ:

14. Установите соответствие между типом коммуникации и ее примером:

A. Жесты и мимика	1) Вербальная коммуникация
B. Устная речь	2) Невербальная коммуникация
C. Электронные письма	3) Письменная коммуникация
D. Графики и диаграммы	4) Визуальная коммуникация

Ответ:

A.	B.	C.	D.

15. Какой метод наиболее эффективен для повышения мотивации сотрудников?

Ответ:

16. Перечислите основные этапы формирования команды:

Ответ:

17. Установите соответствие между типом конфликта и способом его разрешения:

A. Переговоры и поиск компромисса	1) Личностный конфликт
B. Урегулирование через HR-отдел	2) Организационный конфликт
C. Медиация и диалог	3) Межгрупповой конфликт
D. Обсуждение и обмен мнениями	4) Когнитивный конфликт

Ответ:

A.	B.	C.	D.

18. Какой инструмент коммуникации наиболее эффективен для удаленной работы?

Ответ:

19. Расставьте этапы подготовки к переговорам с клиентом:

- 1) Проведение переговоров.
- 2) Продумывание возможных возражений.
- 3) Подготовка аргументов и предложений.
- 4) Анализ потребностей клиента.

Ответ:

20. Дайте краткую характеристику лояльного клиента.

Ответ:

Критерии оценки выполнения тестирования

Не сформирована 0-30 % баллов (неудовлетворительно)	Пороговый уровень 31-50 % баллов (удовлетворительно)	Базовый уровень 51-80 % баллов (хорошо)	Продвинутый уровень 81-100 % баллов (отлично)
Компетенция не сформирована. У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.	Компетенция сформирована на пороговом уровне. Пороговый уровень дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач	Компетенция сформирована на базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам	Компетенция сформирована на продвинутом уровне. Продвинутый уровень предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении