

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
ОРГАНИЗАЦИЯМИ В КРЕАТИВНЫХ
ИНДУСТРИЯХ (МОДУЛЬ)**
**Психология коммуникаций в креативных
индустриях**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Промышленного дизайна
Учебный план	42.04.01_2023_MarPiO.plx
Направление подготовки	42.04.01 Реклама и связи с общественностью
Профиль	реклама и связи с общественностью в креативных индустриях
Квалификация	Магистр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ

Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		
аудиторные занятия	16	
самостоятельная работа	56	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	15 5/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	8	8	8	8
Практически е	8	8	8	8
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	56	56	56	56
Итого	72	72	72	72

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 42.04.01 Реклама и связи с общественностью (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 528)

составлена на основании учебного плана:

42.04.01 Реклама и связи с общественностью

утвержденного учёным советом вуза от 26.08.2024 протокол № 53.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Промышленного дизайна

Протокол от 26.08.2024 г. № 01

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	История отечественной и зарубежной рекламы и связей с общественностью
2.1.2	Мировые культуры и межкультурные коммуникации
2.1.3	Планирование карьеры и основы лидерства
2.1.4	Производственная практика. Профессионально-творческая практика
2.1.5	Профессиональная коммуникация на иностранном языке (модуль)
2.1.6	Устная профессиональная коммуникация
2.1.7	Экзамен по модулю "Профессиональная коммуникация на иностранном языке (модуль)"
2.1.8	Письменная профессиональная коммуникация
2.1.9	Философия (модуль)
2.1.10	Философия и методология профессиональной деятельности
2.1.11	Экзамен по модулю "Философия (модуль)"
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Зачет с оценкой по модулю "Педагогические технологии (модуль)"
2.2.2	Педагогические технологии (модуль)
2.2.3	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Технологии обучения и методики преподавания
2.2.5	Экзамен по модулю "Теория и практика маркетинговых коммуникаций (модуль)"

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	Планировать командную работу, распределять задачи между членами команды
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	
Знать:	
Уровень 1	Этапы развития публичных коммуникаций с учетом межкультурного контекста

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	Психология общения. Формы и средства общения. Особенности общения в профессиональной деятельности. /Лек/	3	8	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1	
1.2	Коммуникация как процесс создания и передачи значимых сообщений. Феномен социальных коммуникаций в кросс-культурном аспекте. /Пр/	3	4	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1	
1.3	Дуальная коммуникация. Коммуникация в группе. Публичные выступления. переговоры. /Пр/	3	2	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1	
1.4	Коммуникативные стратегии и тактики. Технические средства коммуникации. /Пр/	3	2	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1	
	Раздел 2. Самостоятельная работа по курсу					
2.1	Самостоятельная работа по дисциплине /Ср/	3	56	УК-3 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 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

Компетенция не сформирована (неудовлетворительно, 0-30 баллов): У обучающегося обнаружены пробелы в знаниях основного учебного материала, допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.

Пороговый уровень (удовлетворительно, 31-50 баллов): Компетенция сформирована на пороговом уровне. Пороговый уровень даёт общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач.

Базовый уровень (хорошо, 51-80 баллов): Компетенция сформирована на базовом уровне. Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам.

Продвинутый уровень (отлично, 81-100 баллов): 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.

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

2.1 Темы для подготовки к собеседованию.

- 1.Основные вопросы кросс-культурного менеджмента
- 2.Этапы становления кросс-культурного менеджмента
- 3.Теории культур
- 4.Классификация культур
- 5.Определение корпоративной культуры
- 6.Функции корпоративной культуры
- 7.Специфика поведения и деятельности представителей разных культурных групп
- 8.Кросс-культурные конфликты
- 9.Взаимовлияние языка и деловой культуры
- 10.Общекультурные коммуникативные особенности разных культурных групп

2.2 Кейс задачи

Кейс-задача 1

В формате дискуссии обсудите и аргументируйте, чем отличается культура от некультуры. Чем отличаются между собой понятия культура и цивилизация. Почему мы используем в названии понятие «межкультурная», а не межцивилизационная коммуникация? Как, по-вашему мнению, было бы корректнее?

Кейс-задача 2

Выскажите мнение, чем отличаются понятия «культура», «кросс-культура», «интеркультура».

Кейс-задача 3

Опишите существующие подходы к соотношению языка и культуры. Согласны ли вы с гипотезой лингвистической относительности?

Кейс-задача 4

Попытайтесь графически изобразить модели времени (выраженные в языке) в разных культурных группах.

Кейс-задача 5

Проанализируйте свой личный опыт: приходилось ли вам когда-либо неверно интерпретировать жесты иностранцев? Что на самом деле они означали? Для чего необходимо знать и понимать особенности невербального поведения представителей тех или иных культур?

Кейс-задача 6

Как связаны особенности выражения эмоций и специфика невербального поведения в разных культурных группах?

Кейс-задача 7

Проведите параллель по каждой культурной группе: особенности языковой картины мира — особенности когнитивной картины мира — национальная ментальность и психология — общие особенности поведения деятельности — что нам это дает в понимании основ кросс-культурного менеджмента.

Кейс-задача 8

Расспросите своих знакомых о том, какие стереотипы им известны немцах и Германии. Сравните их с той информацией, которая вам известна. Проанализируйте результаты. Составьте свой список стереотипных немецкоязычных концептов.

Кейс-задача 9

Проанализируйте свое поведение при общении с соотечественниками представителями других культур. Есть ли какие-нибудь отличия в поведении? Если да, то как вы можете это объяснить?

Кейс-задача 10

Подумайте, какие жесты в русской культуре можно отнести к исконным, какие — к заимствованным, какие жесты являются детскими, а какие — взрослыми, какие можно считать мужскими, а какие — женскими.

Подробнее 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

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация может проводиться в очной форме и (или) с применением дистанционных образовательных технологий в соответствии с Положением об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по образовательным программам высшего образования НГУАДИ имени А.Д. Крячкова.

Контрольная работа – работа для оценки знаний и/или умений (по отдельной теме, разделу, дисциплине в целом).

Контрольные работы могут быть представлены в различных вариантах: тест, конспект по отдельному вопросу, терминологический диктант и тп.

Контрольная работа выполняется в соответствии с требованиями формулируемыми преподавателем перед ее выполнением. Как правило, контрольная работа выполняется письменно на практическом занятии и прикрепляется в личном кабинете обучающегося (ЭИОС).

Экзамен является заключительным этапом освоения модуля. Готовясь к нему, обучающийся повторяет изученный материал, восполняет пробелы, приводит свои знания в систематизированный вид, получает более глубокое представление о содержании дисциплин модуля. Вследствие этого подготовка к экзамену сама оказывается важной формой учебной работы.

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
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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.2	Ахметгалеева, 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
Л2.3	Молодцова, Н. Г.	Психология педагогического общения: сборник кейсов и упражнений: учебно-методическое пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет, 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.ru: 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)

Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям.

Планы практических занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по дисциплине. Подготовка студентов к практическому занятию включает 2 этапа:

- 1) организационный;
- 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

На практическом занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам.

Методические указания обучающимся при подготовке к контрольной работе.

Контрольная работа – самостоятельный труд студента, который способствует углубленному изучению пройденного материала.

Основные задачи выполняемой работы:

1. закрепление полученных ранее теоретических знаний;
2. выработка навыков самостоятельной работы;

3. выяснение подготовленности студента к будущей практической работе;

Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения учебного материала.

В процессе работы над первоисточниками целесообразно делать записи, выписки абзацев, цитат, относящихся к избранной теме. Кроме рекомендованной специальной литературы, можно использовать любую дополнительную литературу, которая необходима для работы.

Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы

Успешное освоение компетенций, формируемых данной учебной дисциплиной, предполагает оптимальное использование времени самостоятельной работы. Основной формой самостоятельной работы обучающихся является изучение учебного материала, его дополнение рекомендованной литературой, активное участие на практических занятиях. Самостоятельная работа во внеаудиторное время состоит из:

- повторения учебного материала;
- подготовки к практическим занятиям работам;
- изучения учебно-методической и научной литературы;
- проведения самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах дисциплины задач, тестов.

8.5. Указания по работе с литературой

Целесообразно начать с изучения основной литературы в части учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу учебной литературы, находящейся в современных профессиональных базах данных, информационных справочных системах, электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой дисциплины.

При работе с литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим обучающимся.

**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 организациями в
креативных индустриях (модуль)**

**Психология коммуникаций в креативных
индустриях**

Учебный план: 42.04.01_2023_MagPriO.plx

Направление подготовки (специальность): 42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль: Реклама и связи с общественностью 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.

Новосибирск 2024

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 на 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 ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

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 «Виды, 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:

1. Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок)
2. Полнота ответа (представление максимальных знаний по дисциплине)
3. Обоснованность ответа (наличие аргументов)
4. Логика изложения ответа (правильная последовательность изложения аргументов)
5. Корреляция с материалами дисциплины

Критерии выставления оценки:

Не сформирована (неудовлетворитель- но)	Пороговый уровень (удовлетворительн о)	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 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

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 организациями в креативных индустриях (модуль)	
Дисциплина модуля	Форма промежуточной аттестации
Конфликтология и этика деловых коммуникаций	Экзамен
Маркетинговый анализ и аудит бизнес-процессов	
Управление проектами в креативных индустриях	

Планирование карьеры и основы лидерства	
Психология коммуникаций в креативных индустриях	

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

Экзамен по модулю «Управление персоналом и организациями в креативных индустриях» включает в себя задания по каждой дисциплине модуля. Итоговая оценка является средним значением полученных результатов.

Оценочное средство: тестирование по дисциплине «Психология коммуникаций 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:

А. Коллективное принятие решений	1) Авторитарный
В. Жесткий контроль и указания	2) Демократический
С. Минимальное вмешательство руководителя	3) Либеральный
Д. Скрытое влияние на собеседника	4) Манипулятивный

Ответ:

А.	В.	С.	Д.

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:

А. Использование простого и понятного языка	1) Культурный барьер
В. Эмпатия и спокойствие	2) Эмоциональный барьер
С. Изучение культурных особенностей	3) Языковой барьер
Д. Структурирование информации	4) Информационный барьер

Ответ:

А.	В.	С.	Д.

9. Какой элемент невербальной 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