

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рюмшина Елена Владимировна
Должность: И.о. декана информационно-библиотечного факультета
Дата подписания: 25.06.2021 10:36:34
Уникальный программный ключ:
e81ae556189bc39dfa2f77700999a0463ae109f

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»**

Информационно-библиотечный факультет
Кафедра документоведения и проектной деятельности

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
документоведения и
проектной
деятельности
Н.Б.Зиновьева
29.08.2017



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ОД.16 Управление информационно-коммуникативными технологиями

Направления 46.03.02 Документоведение и архивоведение (Организация
подготовки делопроизводства в органах государственной власти и местного
(профиль): самоуправления)

Форма обучения – очная, заочная

Краснодар 2017

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 6 марта 2015 года, приказ № 176 и основной образовательной программой.

Рецензенты:

Доктор педагогических наук, профессор кафедры
библиотечно-библиографической деятельности

Н.Л. Голубева

Гл.специалист отдела правовой,
организационной и кадровой работы
Департамента образования Администрации
муниципального образования г.Краснодар,
канд.пед.наук

Т.А.Куликова

Составитель:

А.С. Матвеева, кандидат педагогических наук, доцент кафедры документоведения и проектной деятельности

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры документоведения и проектной деятельности 29 августа 2017г., протокол № 1.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление информационно-коммуникативными технологиями» одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» «30» августа 2019 г., протокол № 1.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ООП ВО
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины
4. Структура и содержание дисциплины
 - 4.1. Структура дисциплины:
 - 4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы
5. Образовательные технологии
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:
 - 6.1. Контроль освоения дисциплины
 - 6.2. Оценочные средства
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Периодические издания
 - 7.4. Интернет-ресурсы
 - 7.5. Методические указания и материалы по видам занятий
 - 7.6. Программное обеспечение
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Управление информационно-коммуникативными технологиями» является усвоение студентами истинной природы теории и практики документных коммуникаций как средства эффективного общения, расширения взаимопонимания.

Задачи:

- изучить исторические формы коммуникации в России, социально-психологические основы и модели построения деятельности в области связей с общественностью;
- ознакомить студентов со сферами применения связей с общественностью, с формами подачи новостных материалов, менеджментом новостей, методами воздействия на потребителя информации;
- обучить средствам и методам разрешения конфликтов, связанных с профессиональной деятельностью;
- сформировать умение обосновывать выдвинутое положение, умение публично выступать по тому или иному вопросу;
- проанализировать имидж как составляющую современной цивилизации;
- выделить предмет, объект и метод имиджологии как науки;
- формирование у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий их профессиональной деятельности;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

В структуре гуманитарного, социального и экономического цикла предлагается учебная дисциплина "Документные коммуникации". Настоящая рабочая программа по курсу для студентов по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» состоит из следующих разделов: «Связи с общественностью», «Конфликтология». Дисциплина «Управление информационно-коммуникативными технологиями» опирается на знания, полученные в ходе изучения дисциплин «История», «Психология», «Информационная культура личности». В свою очередь, знания из курса могут быть полезны при освоении дисциплины «Офисный менеджмент».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки (специальности):

а) профессиональных (ПК):

- способностью анализировать ситуацию на рынке информационных продуктов и услуг, давать экспертную оценку современным системам электронного документооборота и ведения электронного архива (ПК-6);
- владением принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам (ПК-10);
- способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации (ПК-15);
- владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами (ПК-18);

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

знать:

методологию информационно-аналитических технологий, теоретические основы формирования информационно-аналитического обеспечения процесса управления, основные

тенденции развития информационно-аналитических технологий и прикладного программного обеспечения для интеллектуальной поддержки управленческой деятельности в государственном и муниципальном управлении;

уметь:

применять информационно-аналитические технологии и моделирование, разрабатывать методическое обеспечение для реализации информационно-аналитических технологий в государственном и муниципальном управлении;

владеть:

навыками использования информационно-аналитических технологий, методами формализации, анализа и прогнозирования развития проблемных ситуаций и принятия решений на уровне государственного и муниципального управления.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часа).

для ОЧНОГО отделения:

| № п/п | Раздел дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|-------------------------|---------|-----------------|--|-----------|----|-----------|---|
| | | | | Л | ПЗ | ИЗ | СР | |
| 1 | Связи с общественностью | 3 | | 32 | 32 | | 40 | Написание рефератов, подготовка и защита проблемных презентаций, Контрольные работы |
| 2 | Конфликтология | 4 | | 36 | 36 | | 45 | Тестирование, контрольные работы, презентации, эссе, выступления на семинарских занятиях |
| | итого | | | 68 | 68 | | 85 | Зачет, экзамен |

для ЗАОЧНОГО отделения:

| № п/п | Раздел дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|-------------------------|---------|-----------------|--|----|----|----|---|
| | | | | Л | ПЗ | ИЗ | СР | |
| 2 | Связи с общественностью | 3 | | 8 | 8 | | 64 | Написание рефератов, подготовка и защита проблемных |

| | | | | | | | | |
|---|--------------------|---|--|-----------|-----------|--|------------|--|
| | ю | | | | | | | презентаций, Контрольные работы |
| 3 | Конфликтологи я | 4 | | 8 | 8 | | 73 | Тестирование, контрольные работы, презентации, эссе, выступления на семинарских занятиях |
| | итого | | | 16 | 16 | | 137 | Зачет, экзамен |

4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа | Объем часов / з.е. | Формируемые компетенции (по теме) |
|--|--|--------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Связи с общественностью | | | |
| Тема 1.1. ВВЕДЕНИЕ. Понятие, сущность философия "Паблик рилейшнз". | <u>Лекции:</u> Введение. Понятие Связей с общественностью. | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> Семинар: Понятие, сущность и философия "Паблик рилейшнз". | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Тема 1.2. Методология изучения паблик рилейшнз. | <u>Лекции:</u> Методология изучения паблик рилейшнз. | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Семинар Связи с общественностью как деятельность | 2 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Тема 1.3. "Паблик рилейшнз" - организация общественного мнения. | <u>Лекции:</u> "Паблик рилейшнз" - организация общественного мнения. | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Психологический тренинг | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Тема 1.4. "Паблик | <u>Лекции:</u> "Паблик рилейшнз" как система управления | 2 | |

| | | | |
|--|---|---|---------------------------------|
| рилейшнз" как система управления. | <u>Практические занятия (семинары)</u> Семинар: История развития и становления "Паблик рилейшнз" в России и за рубежом | 2 | ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18 |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| ТЕХНОЛОГИИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ "ПАБЛИК РИЛЕЙШНЗ" | | | |
| Тема 2.1. Информация в системе "Паблик рилейшнз". Исследования социальной действительности в технологии "Паблик рилейшнз". | <u>Лекции:</u> Информация в системе "Паблик рилейшнз". Исследования социальной действительности в технологии "Паблик рилейшнз". | 2 | ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Семинар Организация работы PR-отдела и PR-агентства | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Тема 2.2. Отношения со средствами массовой информации – главный элемент "Паблик рилейшнз". | <u>Лекции:</u> Отношения со средствами массовой информации – главный элемент "Паблик рилейшнз". | 2 | ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Задачи и функции отдела по связям с общественностью. Требования к PR-специалисту. | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Тема 2.3. Печатные, фотоиллюстративные, аудиовизуальные, выставочные, устные средства в технологии "Паблик рилейшнз". | <u>Лекции:</u> Печатные, фотоиллюстративные, аудиовизуальные, выставочные, устные средства в технологии "Паблик рилейшнз". | 2 | ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Практическая работа: написание пресс-релиза | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Тема 2.4. Реклама в технологиях "Паблик рилейшнз" | <u>Лекции:</u> Реклама в технологиях "Паблик рилейшнз" | 2 | ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Практическая работа: создание концепции рекламного продукта | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Тема 2.5. Лоббизм в технологии "Паблик рилейшнз". | <u>Лекции:</u> Лоббизм в технологии "Паблик рилейшнз". | 2 | ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Семинар Правовые и этические вопросы организации | | |

| | | | |
|--|--|---------------|---|
| | связей с общественностью | | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Тема 2.6. Паблсити, имидж организации или лидера в системе "Паблик рилейшнз". | <u>Лекции:</u> Паблсити, имидж организации или лидера в системе "Паблик рилейшнз" | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Семинар "Паблик рилейшнз" - организация общественного мнения. | | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| ПАБЛИК РИЛЕЙШНЗ: РАБОТА С ОСНОВНЫМИ ГРУППАМИ ОБЩЕСТВЕННОСТИ | | | |
| Тема 3.1. Отношения с потребителями. | <u>Лекции:</u> Отношения с потребителями. | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Подготовка круглого стола на тему: "Деловые формы общения – ключевой фактор успеха". | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Тема 3.2. Отношения с инвесторами. | <u>Лекции:</u> Отношения с инвесторами. | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Разработка анкеты для инвесторов | | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Тема 3.3. Отношения с государством и местной общественностью. | <u>Лекции:</u> Отношения с государством и местной общественностью | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Анализ сайтов органов государственной власти и местного самоуправления | | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Тема 3.4. Внутрифирменный "Паблик рилейшнз". | <u>Лекции:</u> Внутрифирменный "Паблик рилейшнз". | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Разработка концепции фирменной эмблемы | | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет) | зачет | | |
| | | ВСЕГО: | 72 |
| Раздел 2. Конфликтология | | | |
| Тема 1.1. Введение в конфликтологию | <u>Лекции:</u> Сущность и содержание дисциплины «Конфликтология». Конфликтология как наука. Объект, предмет конфликтологии. Цели, задачи курса. Принципы изучения конфликтологии. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания. | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Конфликт как социальное явление. | | | |
| Тема 2.1 Конфликт как социальное явление. | <u>Лекции:</u> Понятие и сущность конфликта. Причины конфликтов. Структура социального конфликта. Участники конфликта(прямые, косвенные). | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> Противоборствующая сторона конфликта и её структура. Основные стадии развития конфликта. Переоценка ценность в конфликте и когда она происходит. Институционализация конфликта. Способы разрешения конфликта. Социальный конфликт, его функции и последствия. | 4 | |
| | <u>Самостоятельная работа</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| История изучения конфликта в зарубежной психологии. | | | |
| Тема 3.1 История изучения конфликта в зарубежной психологии. | <u>Лекции:</u> Изучение конфликта в психологии, социологии, политологии. Два этапа изучения социального конфликта. Этапы изучения конфликтологии в западной социологии в XIX–XXI веках. Изучение конфликта в западной политологии. Основные направления изучения конфликта в зарубежной психологии | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Основные направления изучения конфликта за рубежом на1-ом этапе(психоанализ, социотропия, этология, теория групповой динамики, фрустрационно-агрессивное, поведенческое, социометрическое, интракционистское). Основные направления изучения конфликта в зарубежной психологии на2-ом этапе(теоретико-игровое, теория организационных систем, теория и практика переговоров). Третий этап изучения конфликта в западной социологии. Примеры. | 2 | |
| | <u>Самостоятельная работа</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| История изучения конфликта в отечественной психологии. | | | |
| Тема 4.1. История изучения конфликта в отечественной психологии. | <u>Лекции:</u> Периоды становления и развития отечественной конфликтологии. Изучение конфликта с позиции культурно-исторической теории Л.С. Выготского. Междисциплинарное изучение конфликта | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> Периоды развития конфликтологии в России. Роль наук в изучении и развитии конфликтологии. Примеры. Конфликт в культурно-исторической теории Л. С. Выготского. Примеры. Доказательства. | 4 | |
| | <u>Самостоятельная работа</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Системный подход в изучении конфликтологии. | | | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Тема 5.1. Системный подход в изучении конфликтологии. | <u>Лекции:</u> Понятие системы. Виды системного анализа: системно-структурный, системно-функциональный, системно-генетический, системно-информационный. Конфликтная ситуация как единица анализа конфликта. Этапы изучения конфликтов. Программа изучения конфликтов(методологическая и процедурная часть). | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> Виды системного анализа. Конфликтная ситуация как единица анализа конфликта. Этапы изучения конфликта. Программа изучения конфликтов. | 4 | |
| | <u>Самостоятельная работа</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Классификация конфликтов | | | |
| Тема 6.1. Классификация конфликтов | <u>Лекции:</u> Виды классификации(типология, систематика, таксономия). Конфликты с участием человека и зооконфликты. Классификация конфликтов по А.И. Шипилову | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> Виды классификации конфликтов. Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Роль рефлексии в разрешении конфликта. Практическая часть. | 4 | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Тема 6.2. Внутриличностны й конфликт. | <u>Лекции:</u> Понятие внутриличностного конфликта и его причины. Психологический, социально-психологический, социально-антропологический и социальный подходы изучения внутриличностного конфликта. Виды внутриличностного конфликта. Конструктивный и деструктивный внутриличностный конфликт. Психологические механизмы защиты личности. Преодоления внутриличностного конфликта | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> Внутриличностный конфликт и его причины. Специфика внутриличностного конфликта по З. Фрейдю, Э. Фромму. Виды внутриличностных конфликтов. Положительные и отрицательные последствия внутриличностного конфликта. Преодоления внутриличностного конфликта. | 2 | |
| | <u>Самостоятельная работа</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Тема 6.3. Межличностный конфликт | <u>Лекции:</u> Понятие межличностного конфликта и причины его возникновения(объективные, субъективные). Виды межличностного конфликта. Мотивация конфликтности. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов. Ассертивность. Толерантность. | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинар):</u> Межличностный конфликт и его структура. Причины межличностных конфликтов. Способы предупреждения межличностных конфликтов. Практическая часть | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |

| | | | |
|--|--|-----|---|
| Тема 6.4. Межгрупповые конфликты | <u>Лекции:</u> Межгрупповые конфликты и причины их возникновения. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Способы разрешения межгрупповых конфликтов. | 4 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинар):</u> Виды группового конфликта. Основные причины внутригрупповых и межгрупповых конфликтов. Причины возникновения конфликтов между формальной и неформальной системами отношений. Основные последствия групповых конфликтов. Практическая часть. | 4 | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Тема 6.5. Трудовой конфликт. | <u>Лекции:</u> Виды трудового конфликта. Предметы и пути разрешения трудового конфликта. | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> Особенности социально-трудовых конфликтов в современном российском обществе. Формы проявления трудовых конфликтов. Основные способы урегулирование и разрешения социально-трудовых конфликтов. Практическая часть | 4 | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | | |
| Тема 6.6 Конфликты в организации | <u>Лекции:</u> Виды конфликтов в организации. Классификация конфликтов в организации по типу функциональных подсистем. Причины конфликтов в организации (объективные, субъективные, производственные, межличностные). Последствия конфликтов в организации. | | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> Виды конфликтов в организации и их причины. Возможные последствия конфликтов в организации. Практическая часть | 4 | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Методы изучения и управления конфликтами | | | |
| Тема 9.1. Методы изучения и управления конфликтами | <u>Лекции:</u> Методы изучения конфликта: анализ документов, системно-ситуационный анализ, математическое моделирование, анализ поведения участников конфликта, наблюдение, эксперимент, опрос, социометрия, личностные тесты, модульный социотест Анцуповой. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами. Тактика избегания конфликта | 2 | <i>ПК-6 ПК-10 ПК-15 ПК-18</i> |
| | <u>Практические занятия:</u> Методы изучения конфликта. Роль руководителя в разрешении конфликтных ситуаций. Тактика избегания конфликта. Практическая часть. | 4 | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Изучение учебного материала | 5 | |
| Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет) | | 27 | <i>Экзамен</i> |
| | | 108 | <i>итого</i> |

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Документоведение и архивоведение» реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

Структура и содержание курса «Управление информационно-коммуникативными технологиями» предполагают активную интеллектуальную и коммуникативную деятельность студентов. Курс выстроен таким образом, чтобы обеспечить развитие соответствующих профессиональных качеств у студентов. Курс лекций, семинарские и практические занятия отличаются установкой на создание партнерских отношений, что находит отражение в методах обучения. Приоритетными методами обучения являются *активные методы*, где главное внимание уделяется практической отработке знаний, умений и навыков.

Лекционные занятия предполагают предварительную подготовку, связанную с осмыслением заявленных проблем, и не исключают диалогического общения студентов с преподавателем.

На *семинарских занятиях* используются современные методы обучения - деловые игры, мини-конференции, дискуссии, позволяющие избежать пассивного восприятия информации и максимально использовать творческий потенциал студентов.

6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Контроль освоения дисциплины

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры». Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах:

- на семинарских занятиях на основе оценки активности работы обучающихся, результатов тестирования, выполнения самостоятельных (внеаудиторных) работ, качества подготовленных докладов, эссе, презентаций.

Рубежный контроль предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний:

- устные ответы, письменные работы (рефераты, контрольные), оценка выполнения самостоятельной работы студентов: работа с первоисточниками, реферативная.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине проходит в форме зачёта.

6.2. Оценочные средства

Самостоятельная работа студентов призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал в учебниках, учебных пособиях и публикации в периодических изданиях.

6.2.1. Примеры тестовых заданий (ситуаций)

Раздел «Имиджеология»:

1. Под имиджем понимается:

- а) определенный образ;
- б) не только визуальный, зрительный образ (вид, облик) человека, но и

образ его мышления, действий, поступков;

в) совокупность образов в разных ситуациях.

2. Каковы составляющие имиджа?

а) природные качества, характеристики личности, все, что связано с жизненным и профессиональным опытом личности;

б) моральные характеристики;

в) все возможные характеристики деятельности и продуктивности человека.

Раздел «Конфликтология»:

Задание 1. На конкретном примере установить:

- Основные элементы конфликтной ситуации.
- Уточнение объекта, предмета, субъекта и сферы возникновения конфликта.
- Определение стадии развития и ключевых точек конфликта.
- Установление целей, преследуемые сторонами в конфликте.
- Причины, вызвавшие данную конфликтную ситуацию.
- Определение причин институционального, организационного и персонифицированного уровня.
- Выявить открытые и скрытые причины в данном конфликте.
- Установить повод, а также стремление сторон подмены причин конфликта с поводом.
- Выделить ложные и реальные причины конфликта.

Методом контент-анализа установить, какие причины чаще всего вызывают конфликтную ситуацию в настоящее время.

Задание 2. На примере реальной конфликтной ситуации:

- Уточнить субъектов, участников и их предполагаемой цели.
- Степень ориентации субъектов на соперника.
- Позиционные изменения (по К.Томасу) в течение всего конфликта.
- Психологические и позиционные способы давления, примененные сторонами.
- Значимость агрессивности, чувства неприязни сторон друг к другу.
- Наличие стресса, депрессии, фрустрации у субъектов.
- Оценка статусно-ролевых позиций в данном конфликте.
- Установить отдельные стадии конфликта.

Раздел «Деловой этикет»:

- 1. Деловой протокол это:
 - а) совокупность общепринятых правил, традиций, соблюдаемых правительствами;
 - б) совокупность правил поведения человека, в которых выражается внешняя сторона общения;
 - в) правила, регламентирующие порядок встреч, проводов, проведение переговоров и т.д.
- 2. Визит вежливости. За кем остается право выбора места и времени проведения визита?
 - а) за хозяином
 - б) за гостем
- 3. Наиболее почетное место
 - а) справа от хозяина
 - б) слева от хозяина
- 4. В процессе переговоров применяются позитивные тактики и приемы, это:
 - а) прием «салями»
 - б) двойное толкование
 - в) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов
 - г) прием «пакетирование»

6.2.2. Контрольные вопросы для проведения текущего контроля

Раздел «Связи с общественностью»:

1. Связи с общественностью (паблик рилейшнз) как научно-практическая дисциплина в рамках коммуникативного направления социологии.
2. Традиционные и новые формы PR-деятельности, отвечающие условиям и потребностям общества на данном этапе развития.
3. Система PR-коммуникаций как социокультурного механизма взаимодействия социального субъекта с жизненной средой.
4. Факторы, обуславливающие универсальность назначения PR и глобальность его распространения.
5. Определение пиарологии как самостоятельной научной дисциплины в системе социологии коммуникации.
6. Виды PR-деятельности, их обусловленность факторами - социально-значимыми и коммуникативными, а также целями и задачами организации.
7. Понятия «общение», «речь», «коммуникация». Структура общения. Стили общения.
8. Межличностные и групповые отношения. Структура, содержание, особенности.
9. Виды коммуникации - безличностная, внутриличностная, межличностная, групповая, межгрупповая, массовая. Основные характеристики.
10. Межличностная коммуникация как процесс общения и как механизм взаимодействия и воздействия на партнера в ситуации деловых переговоров.
11. Понятие общественности (в широком и узком - конкретносоциальном значении). Определение целевых общественных групп.
12. Определение понятия «общественное мнение». Способы воздействия на формирование мнения на массовом уровне. Роль СМИ.
13. Лингвистические и паралингвистические средства воздействия на массовое сознание.
14. Факторы, способствующие коммуникации убеждения. Роль и значение сообщения (источник, ясность, стиль).
15. Манипуляция как способ воздействия на межличностном уровне.
16. Манипулятивная коммуникация. Способы введения в заблуждение массового сознания (на примере одного из видов СМИ).
17. Безличностный характер социальных связей и их взаимодействие в соответствии с нормами и традициями государственного и общественного устройства.
18. Общественные отношения как система реальных отношений личности с внешним миром - в различных сферах деятельности. Значение личностных характеристик индивидов в управлении общественными отношениями.
19. Стили речевого поведения: ритуальная и провокационная речь. Структура и содержание. Средства - вербальные и невербальные.
20. Деловая сфера PR. Виды делового общения. Правила и нормы в деловых отношениях. Межличностная коммуникация в деловых переговорах. Факторы, определяющие успешность переговорного процесса.
21. Имиджелогия и имиджмейкинг - определение понятий. Основные параметры визуальной, вербальной и аудиторной информации в позиционировании имиджа.
22. Психологические особенности восприятия визуальной информации. Модели визуальной коммуникации М.Маклюэна,

Ю.Лотмана и Б.Успенского.

23. Миф и его составляющие (по Г.Г.Почепцову). Модели упрощенного представления реальных социальных и этнических проблем как прием мифологизации.

24. Многообразие форм мифа - как одна из основных характеристик универсальности мифологизации массового сознания.

25. Понятие менеджмента. Четырехэтапный процесс решения проблем в применении к публичным релейшнз - определение проблем PR, планирование и программирование, принятие мер и активизация PR-коммуникаций, оценка программы.

26. PR как элемент коммуникативного менеджмента в функции прогнозирования и принятия превентивных мер.

27. Управление новостийной информацией. Способы и техника подачи событийной информации в условиях кризиса.

28. Маркетинг. Основные характеристики маркетинговой коммуникации. Коммуникативные стратегии в сфере поэтапной маркетинговой деятельности.

29. Внутригрупповая PR-коммуникация как инструмент управления персоналом. Стратегическая политика фирмы.

30. Общественная деятельность (Public Affairs) как составляющая публичных релейшнз.

31. Интерактивная концепция Харвуда Л. Чайлдса о базовых функциях связей с общественностью.

32. Управление проблемами (Issues Management): роль в предотвращении конфликтных ситуаций в сфере связей между государственными структурами и общественностью.

33. Публичное релейшнз и лоббирование как способ воздействия на общественное мнение.

34. Координация лоббирования с другими видами управленческой деятельности, ориентированными на общественность, не связанную с государственными структурами.

35. Кризисы. Типы кризисов. Прогнозирование кризисных ситуаций. Ошибки в информационно-коммуникативных действиях PR-служб.

36. Система PR-коммуникаций в кризисных условиях: как часть системного процесса планирования менеджмента кризиса.

37. Непредвиденные ситуации - уязвимые места в организации управления кризисом. Сценарии приоритетных PR-действий: что делать и что сказать людям.

38. Особенности в действиях СМИ в кризисных ситуациях. Доверие и взаимное уважение PR-служб и СМИ. Достоверность информации и блокировка ненужной информации и порождение «контрслухов».

39. Информационное общество. Особенности коммуникационно-информационных процессов в общественной деятельности в условиях глобализации.

40. Новые информационные техники Интернета – положительные и отрицательные стороны для PR-акций. Изменение способа выхода на крупные (внешние) общественные группы. Координация PR акций и коммуникаций.

41. Теоретические и практические основания институализации публичных релейшнз как коммуникативной системы социального управления.

Раздел «Конфликтология»:

1. Эволюция социальных и социально-психологических представлений о природе конфликта.

2. Предпосылки возникновения и развития конфликтологии.
3. Развитие конфликтологии в России.
4. Анатомия конфликта: его типы, источники, динамика развития.
5. Национально-культурные особенности конфликтного поведения.
6. Стратегии поведения людей в конфликте.
7. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.
8. Конфликт и манипуляция.
9. Гендерные, возрастные и характерологические различия моделей поведения.
10. Особенности конфликтной личности.
11. Внутриличностные конфликты.
12. Внутриличностные конфликты: фрейдистский подход и постфрейдистские концепции.
13. Ролевые внутриличностные конфликты.
14. Когнитивный диссонанс.
15. Кризисы возраста и внутриличностный конфликт.
16. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми.
17. Классификация межличностных конфликтов.
18. Классификация групповых конфликтов.
19. Управление межличностными и групповыми конфликтами.
20. Конфликты в организациях: основные типы, источники, профилактика, управление и разрешение.
21. Как устранить конфликт в коллективе.
22. Конфликты в больших группах.
23. Стратегия обострения конфликта в больших группах.
24. Экспериментально-психологический и социологический подходы к конфликтам в больших группах.
25. Политические и межкультурные конфликты в исторической перспективе.
26. Конфликты российской истории.
27. Технологии разрешения конфликтов.
28. Способы выхода из конфликта.
29. Основные формы завершения конфликта. Выигрыш и проигрыш.
30. Основы психологии переговорного процесса в условиях конфликт

6.2.3. Тематика рефератов и презентаций

Раздел «Связи с общественностью»:

1. Понятие, сущность и философия "Паблик рилейшнз".
2. Цели, задачи и функции "Паблик рилейшнз".
3. Принципы, основные направления "Паблик рилейшнз".
4. "Паблик рилейшнз" в системе маркетинговых коммуникаций.
5. Мир профессий "Паблик рилейшнз". Основные требования к знаниям и умениям специалистов в области "Паблик рилейшнз".
6. История развития и становления "Паблик рилейшнз" в России и за рубежом.
7. Общественность и общественное мнение. Стиль делового общения.
8. Формы делового общения (рассмотреть на примерах брифинг, прием, текущий прием, представительский прием, круглый стол и т.д.).
9. "Паблик рилейшнз" как управленческий элемент информационного менеджмента.
10. Информация в системе "Паблик рилейшнз". Виды информации. Источники информации.
11. Типы документов, содержащих информацию. Информация для стратегических и тактических решений.
12. Отношения со СМИ. Методы работы со СМИ. Этика отношений со СМИ.

13. Печатные, фотоиллюстративные, аудиовизуальные, выставочные, устные средства в технологии "Паблик рилейшнз".

14. Реклама в технологии "Паблик рилейшнз".

15. Лоббизм в технологии "Паблик рилейшнз".

16. Паблсити. Факторы использования паблсити.

17. Имидж организации и лидера в системе "Паблик рилейшнз".

18. "Паблик рилейшнз" как инструмент антикризисного менеджмента.

19. Коммуникации в период кризиса. Рекомендации по преодолению кризиса.

20. Отношения с потребителями. Цели отношений с потребителями.

21. Отношения с инвесторами. Цели финансовых коммуникаций.

22. Отношения с государством и местной общественностью. Благотворительная деятельность органов власти.

23. Значимость отношений с занятыми. Средства коммуникаций в коллективе.

24. Организация деятельности "Паблик рилейшнз". Планирование ПР-кампании. Формирование ПР-программы.

25. Бюджет деятельности "Паблик рилейшнз". Составление финансового плана.

26. Анализ практики российских предприятий в сфере "Паблик рилейшнз". Пути устранения ее недостатков и повышения эффективности.

Раздел «Конфликтология»:

1. Конфликтология, её предмет и задачи.

2. История развития зарубежной конфликтологии

3. История развития отечественной конфликтологии

4. Принципы изучения конфликтологии

5. Современные концепции конфликта

6. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления

7. Методы изучения конфликта

8. Понятие конфликта. Сложности определения

9. Конфликтология и её связь с другими науками

10. Системный подход в изучении конфликтов

11. Этапы изучения конфликтов

12. Понятие и сущность конфликта

13. Элементы конфликта (Хасан Б.И.)

14. Структура конфликта (Самоукина Н.В., Петровская Л.А.)

15. Участники конфликта (прямые, косвенные, посредники)

16. Ранги, статусы участников социального конфликта

17. Причины конфликтов

18. Конфликт, его виды

19. Классификация социального конфликта

20. Классификация конфликта по А.И. Шипилову

21. Мотивация конфликтности

22. Фазы и стадии развития конфликта

23. Внутриличностный конфликт, его виды

24. Причины возникновения внутриличностного конфликта

25. Последствия внутриличностного конфликта

26. Межличностный конфликт, его виды

27. Виды разрешения межличностного конфликта

28. Причины возникновения конфликта «руководитель–подчиненный»

29. Правила установления взаимоотношений с подчиненными

30. Рекомендации по конструктивному разрешению конфликтов с подчиненными

31. Ассертивность – как личностное качество

32. Толерантность

33. Методы урегулирования конфликтов
34. Межгрупповой конфликт, его характеристика
35. Последствия групповых конфликтов
36. Трудовой конфликт, его виды
37. Конфликты в организации, их причины
38. Виды конфликтов в организации
39. Классификация конфликтов в организации по типу функциональной под системы
40. Последствия конфликтов в организации
41. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации
42. Социально-экономические и социально-политические конфликты
43. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов
44. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития
45. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами
46. Характеристика основных стилей поведения.
47. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами

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

7.1. Основная литература

1. **Горчакова, В.Г.** Имидж. Искусство и реальность [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / В. Г. Горчакова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 279 с. - ISBN 978-5-238-01930-7
2. **Светлов, В.А.** Конфликтология [Текст] : учеб. пособие: [гриф УМО] / В. А. Светлов, В. А. Семёнов. - СПб.: Питер, 2011. - 350 с. - ISBN 978-5-49807-937-0
3. **Кошева, И.П.** Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : [гриф МО]: [СПО] / И. П. Кошева, А.А. Канке. - М. : ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2014. - 303 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0374-2 (ИД "ФОРУМ"). - ISBN 978-5-16-003441-6 (ИНФРА-М)

7.2. Дополнительная литература

1. Котлер, Ф. Основы маркетинга [Текст] / Ф.Котлер Пер. с англ. В.Б. Боброва. – М.: Прогресс, 1997. – 736с.
2. Коханов, Е.Ф. "Паблик рилейшнз" как феномен доверия [Текст] / Е.Ф.Коханов // Менеджмент в России и за рубежом. – 1999. - №1. – С. 59-62.
3. Маслова, В.О роли маркетинга в деятельности предприятия [Текст] / В. Маслова // Маркетинг в России и за рубежом. – 1997. - №3. – С. 35-38.
4. Орлова, Т. Маркетинговые коммуникации как инструмент развития регионального рынка [Текст] / Т.Орлова // Маркетинг в России и за рубежом. – 1998. - №1. – С. 59-67.
5. Орлова, Т.М. "Паблик рилейшнз" и реклама в системе маркетинга [Текст] / Т.М.Орлова // Маркетинг в России и за рубежом. – 1997. - №3. – С. 20-28.
6. Скрипкина, А.В. Корпоративные особенности формирования положительного имиджа вуза культуры и искусств//Культурная жизнь Юга России.-2007.- №6.
7. Скрипкина, А.В. Имиджелогия: учебное пособие: – Краснодар-Москва: Типография КГУКИ, 2006. – 288 с.

7.3. Периодические издания

1. Журнал «Пресс-служба». – Режим доступа <http://www.pres-service.ru>
2. Журнал «Советник». – Режим доступа <http://www.sovetnik.ru>

7.4. Интернет-ресурсы

1. Консалтинговая компания «Имидж-контакт». – Режим доступа <http://www.image-contact.ru>
2. Международный пресс-клуб. – Режим доступа <http://www.pressclub.host.ru>
3. PR-портал Российской ассоциации по связям с общественностью. – Режим доступа: <http://www.raso.ru>.
4. Центр коммуникативных технологий PRопаганда - Режим доступа <http://www.propaganda.ru>
<http://www.termika.ru/>
<http://www.top-personal.ru/>
www.psychology.ru
www.sociology.net.ru

7.5. Методические указания и материалы по видам занятий

Для подготовки к занятиям рекомендуем использовать электронную базу данных по документоведению и документоведческим исследованиям, которая содержит методические материалы по подготовке к семинарским, практическим занятиям, зачету, разработке глоссария, подготовке видеопрезентаций, выполнению других заданий в рамках самостоятельной работы. А также электронные энциклопедии по делопроизводству и архивоведению. Для самостоятельной работы, подготовке практических (семинарских) занятий, подготовке к тестовым испытаниям, а также для написания эссе, рефератов, научных докладов рекомендуется следующее:

Для подготовки к перечисленным видам работ предусмотрены задания, развивающие навыки самостоятельного анализа и осмысления предложенных проблем и тем. Для освоения предложенных тем, студентам необходимо ознакомиться с предложенной литературой, выбрать необходимые источники, составить план предстоящей работы. Для реферирования источников студенту необходимо ознакомиться с текстом, сделать необходимые выписки, цитаты, соответствующие главной проблеме исследования, скомпоновать эти цитаты, продумать их, изложить собственное видение своими словами, наметить необходимые связки и структуру будущего текста. Реферирование первоисточников предполагает самостоятельные навыки изучения текста, изложение предложенных точек зрения, пересказ, анализ проблемных вопросов, выделение главных научных позиций авторов. Для выполнения реферата необходимо начинать с обоснования выбора темы, затем привести перечень ключевых понятий содержания, план работы (о чем работа, какие вопросы включены), затем переходить к формулировке тезисов, представляющих краткое содержание каждого вопроса темы. Далее, приводятся структурированные тезисы (основные группы тезисов по разделам работы). Сгруппировав тезисы (основные мысли), установив между ними основные и соподчиненные связи, составить логическую модель содержания работы (реферата). Возможно первоначально построить модель содержания работы и основных блоков (мыслей), а затем каждый тезисный блок наполнить структурным кратким содержанием. Это позволит в дальнейшем раскрывать работу, её содержание с разной степенью подробности.

7.6. Программное обеспечение

1. Adobe Master Collection CS 6
2. MS Windows версии XP, 7,8,10
3. MS office professional plus 2007 MS office professional plus 2010
4. Гарант
5. Консультант +

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Компьютерные классы, мультимедийное оборудование.

Правовая система «Консультант Плюс» (или «Гарант»).

Для освоения данной дисциплины необходимо следующее техническое оснащение:

- мультимедийный проектор, подключенный к персональному компьютеру в локальной сети (рабочее место преподавателя и рабочее место для демонстрации презентаций студентами),
- рабочие станции для студентов - персональные компьютеры с процессором не ниже Pentium 4 и оперативной памятью не менее 3 Gb,
- GPS навигатор с руссифицированной картой России с автономным питанием и размером экрана не менее 4 дюймов, интернет-ресурсы.

**Дополнения и изменения
к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)**

на 20__-20__ уч. год

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- _____;
- _____;
- _____.
- _____;
- _____;
- _____.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры _____

(наименование)
Протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.

Исполнитель(и):

| |
|---------------------------------------|
| _____ / _____ / _____ / _____ |
| (должность) (подпись) (Ф.И.О.) (дата) |
| _____ / _____ / _____ / _____ |
| (должность) (подпись) (Ф.И.О.) (дата) |

Заведующий кафедрой

| |
|--|
| _____ / _____ / _____ / _____ |
| (наименование кафедры) (подпись) (Ф.И.О.) (дата) |