

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ МАССМЕДИА И РЕКЛАМЫ
ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Кафедра медиакommunikаций

Клиентоцентричность и дизайн мышления

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки: 42.04.05 «Медиакommunikации»
Направленность: «Медиакommunikации в цифровой среде»

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ И ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

*доктор пед. наук, доцент, заведующий кафедрой медиакоммуникаций
В.В. Волкова*

Ответственный редактор:

*доктор. филос. наук, профессор, заведующий кафедрой
интегрированных коммуникаций и рекламы А.Л. Абаев*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры медиакоммуникаций
№ 2 от 02.02.2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. <u>Пояснительная записка</u>	
1.1. <u>Цель и задачи дисциплины</u>	
1.2. <u>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</u>	
1.3. <u>Место дисциплины в структуре образовательной программы</u>	
2. <u>Структура дисциплины</u>	
3. <u>Содержание дисциплины</u>	
4. <u>Образовательные технологии</u>	
5. <u>Оценка планируемых результатов обучения</u>	
5.1. <u>Система оценивания</u>	
5.2. <u>Критерии выставления оценки по дисциплине</u>	
5.3. <u>Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</u>	
6. <u>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</u>	
6.1. <u>Список источников и литературы</u>	
6.2. <u>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины</u>	
6.3. <u>Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</u>	
8. <u>Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья</u>	
9. <u>Методические материалы</u>	
9.1. <u>Планы семинарских занятий</u>	
9.2. <u>Методические рекомендации по подготовке письменных работ</u>	
<u>Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины</u>	

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – выработать у студентов умения и навыки клиентоцентричности и дизайна мышления.

Задачи дисциплины:

- сформулировать понятийный аппарат, необходимый для изучения дисциплины «Клиентоцентричность и дизайн мышления»;
- обосновать роль и место дизайна мышления и клиентоцентричности в решении коммуникационных задач;
- рассмотреть принципы и методы оценки эффективности мышления и клиентоцентричности в решении коммуникационных задач.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.4. Принимает обоснованное решение, определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи	Знать: практические последствия возможных решений задачи Уметь: принимать обоснованное решение, определять и оценивать практические последствия возможных решений задачи Владеть: навыками принятия обоснованного решения, определения и оценки практических последствий возможных решений задачи
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Демонстрирует способность организовать работу коллектива	Знать: принципы управления коллективами; основы разработки и реализации стратегий; методы оценки риска; правила принятия управленческих решений в нестандартных ситуациях Уметь: разрабатывать коммуникационную стратегию; управлять коллективом в процессе ее реализации Владеть: навыками планирования и реализации коммуникационных стратегий в условиях неопределенности; навыками управления командами в процессе реализации коммуникационной стратегии

	<p>УК-3.3. Проявляет способность мобилизовать других на достижение поставленных целей; привлекает и поддерживает талантливых участников команды; демонстрирует заботу о коллективе</p>	<p>Знать: психологию коллектива Уметь: мобилизовывать других на достижение поставленных целей; привлекать и поддерживать талантливых участников команды; демонстрировать заботу о коллективе Владеть: навыками мобилизации других на достижение поставленных целей; привлечения и поддержки талантливых участников команды; демонстрации заботы о коллективе</p>
	<p>УК-3.4. Принимает управленческие решения в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений</p>	<p>Знать: специфику принятия управленческого решения Уметь: принимать управленческие решения в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений Владеть: навыками принятия управленческих решений в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений</p>
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1. Демонстрирует способность адаптироваться к условиям работы в составе многоэтнических и поликонфессиональных групп</p>	<p>Знать: психологию многоэтнических и поликонфессиональных групп Уметь: адаптироваться к условиям работы в составе многоэтнических и поликонфессиональных групп Владеть: навыками адаптации к условиям работы в составе многоэтнических и поликонфессиональных групп</p>
	<p>УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции</p>	<p>Знать: психологию общения Уметь: организовывать многостороннюю коммуникацию и управлять ею Владеть: навыками взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции</p>
	<p>УК-5.3. Организует многостороннюю коммуникацию и управляет ею</p>	<p>Знать: психологию общения Уметь: организовывать многостороннюю коммуникацию и управлять ею Владеть: навыками взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции</p>
<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и</p>	<p>УК-6.1. Проявляет способность повышать свой интеллектуальный уровень, квалификацию и мастерство, строить траекторию личностного и</p>	<p>Знать: психологию саморазвития Уметь: повышать свой интеллектуальный уровень, квалификацию и мастерство, строить траекторию личностного и профессионального роста и карьеры,</p>

способы ее совершенствования на основе самооценки	профессионального роста и карьеры, с опорой на методы самоменеджмента и самоорганизации	с опорой на методы самоменеджмента и самоорганизации Владеть: навыками повышения своего интеллектуального уровня, квалификации и мастерства, построения траектории личностного и профессионального роста и карьеры, с опорой на методы самоменеджмента и самоорганизации
ПК-1 Выполняет функционал руководителя линейного/функционального подразделения отдела по рекламе и (или) связям с общественностью организации или коммуникационного/рекламного/PR-агентства	ПК-1.2. Организует работу по совершенствованию внешних и внутренних коммуникаций и мероприятия в целях решения задач медиапродюсирования	Знать: специфику внешних и внутренних коммуникаций Уметь: совершенствовать внешние и внутренние коммуникации Владеть: навыками организации работы по совершенствованию внешних и внутренних коммуникаций и мероприятия в целях решения задач медиапродюсирования
	ПК-1.3. Контролирует и регулирует ход выполнения проектной работы в медиасфере	Знать: специфику проектной работы в медиасфере Уметь: регулировать ход выполнения проектной работы в медиасфере Владеть: навыками контроля и регулирования хода выполнения проектной работы в медиасфере
ПК-3 Способен осуществлять самостоятельное написание авторских комментариев и других текстов в рамках редакционной политики	ПК-3.2. Формулирует целевой репутационный образ организации/компании/персоны	Знать: содержание понятия «репутационный образ организации/компании/персоны» Уметь: формулировать репутационный образ организации/компании/персоны Владеть: навыками формирования репутационного образа организации/компании/персоны
ПК-4 Способен организовывать работу по созданию медиапродуктов, контроль их соответствия тематической направленности и соблюдения сроков сдачи	ПК-4.1. Использует современные онлайн и офлайн технологии выстраивания коммуникаций с различными стейкхолдерами (органами государственной власти, финансовым сообществом, медиа, локальными сообществами, потребителями, общественными организациями)	Знать: современные онлайн и офлайн технологии выстраивания коммуникаций с различными стейкхолдерами Уметь: отбирать современные онлайн и офлайн технологии выстраивания коммуникаций с различными стейкхолдерами Владеть: навыками использования современных онлайн и офлайн технологий выстраивания коммуникаций с различными стейкхолдерами

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Клиентоцентричность и дизайн мышления» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, учебного плана по направлению подготовки 42.04.05 – Медиакоммуникации, направленность «Медиакоммуникации в цифровой среде».

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Создание цифровых медиапродуктов, Продвижение цифровых проектов, Фестивальный менеджмент, технологическая практика, преддипломная практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов (общее)	Количество часов (дистант)	Количество часов (аудитория)
2	Лекции	10	10	0
2	Семинары/лабораторные работы	20	14	6
Всего:		30	24	6

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 60 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Роль и место процессов разработки товаров и услуг в деятельности современной компании	Статические и динамические организационные способности. Управление продуктом и управление проектом. Жизненный цикл проекта и продукта. Продуктово- и клиенто-ориентированные подходы к разработке новых товаров и услуг. Основные этапы дизайн-мышления. Анализ потребительского поведения с целью выявления проблем, новых потребностей и предпочтений. Принципы потребительской

		этнографии.
2	Методы анализа потребителя	Инструменты описания и анализа потребительского поведения. Эмпатическая карта. Социальная сеть потребителя. Профиль потребителя. Карта предоставления услуги.
3	Генерация идей и поиск решений проблемы потребителя	Дедукция, индукция, абдукция. Дивергентное и конвергентное мышление. Интегральное мышление Р.Мартини. Методы стимулирования творческой активности. Методы поиска новых идей. Принципы и подходы ТРИЗ. Отбор, сортировка и структуризация базовых идей. Формулировка гипотез.
4	Разработка и тестирование прототипа	Разработка функциональных и элементных моделей. Модели функционирования товаров и услуг. Разработка дизайна. Разработка системы поддерживающего и сопровождающего сервиса. Определение информационного образа продукта. Дизайн нарратива. Тестирование прототипа. Диаграмма Харриса. Дальнейшее развитие продукта.
5	Развитие продукта	Этические и эстетические проблемы новых товаров и услуг (throw-away society, функционализм). Сравнение различных методик разработки новых товаров и услуг.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Роль и место процессов разработки товаров и услуг в деятельности современной компании	Лекция 1. Семинарское занятие 1-2. Самостоятельная работа	Вводная лекция Дискуссия Опрос на занятии Консультирование
2.	Методы анализа потребителя	Лекция 2 Практическое занятие 3-4 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Собеседование Научное сообщение (доклад или реферат) Работа в группах Консультирование по подготовке научного сообщения
3.	Генерация идей и поиск решений проблемы потребителя	Лекция 3 Практические занятия 5-6	Лекция с элементами обратной связи Собеседование Опрос на занятии

		Самостоятельная работа	Групповая проектная работа Консультирование
4.	Разработка тестирование прототипа	и Лекция 4 Практические занятия 7-8 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация. Опрос на занятии Проведение тестирования и оценки результатов Консультирование
	Развитие продукта	Лекция 5 Практические занятия 9-10 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация. Опрос на занятии Проведение тестирования и оценки результатов Консультирование

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

При оценивании *устного опроса и участия в групповой работе* на семинарах учитываются:

- степень раскрытия темы выступления (0-2 балла);
- знание содержания обсуждаемых проблем, умение использовать ранее изученный теоретический материал и терминологию (0-2 балла).
- стиль и логика изложения материала, грамотность речи (0-1).

При *оценке рефератов и научных докладов* учитывается:

- полнота и точность раскрытия исследования, правильное определение объекта и предмета исследования (0-5)
- степень структурированности материала и научности изложения (0-2)
- оформление работы (наличие введения, заключения, основных разделов, списка литературы) (0-3)

Критерии оценки ответов при *тестировании*:

- правильный ответ – 1 балл.
- неправильный ответ – 0 баллов.

Форма контроля	Макс. количество баллов
----------------	-------------------------

	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в групповой работе	3 балла	9 баллов
- опрос на семинаре	4 балла	20 баллов
- научный доклад	10 баллов	20 баллов
- тестирование	11 баллов	11 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

<i>100-балльная шкала</i>	<i>Традиционная шкала</i>		<i>Шкала ECTS</i>
95 – 100	<i>отлично</i>	<i>зачтено</i>	<i>A</i>
83 – 94			<i>B</i>
68 – 82	<i>хорошо</i>		<i>C</i>
56 – 67	<i>удовлетворительно</i>		<i>D</i>
50 – 55		<i>E</i>	
20 – 49	<i>неудовлетворительно</i>	<i>не зачтено</i>	<i>FX</i>
0 – 19			<i>F</i>

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	«зачтено»	<p>промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерные вопросы к промежуточной аттестации

1. Статические и динамические организационные способности.
2. Управление продуктом и управление проектом.
3. Жизненный цикл проекта и продукта.
4. Продуктово- и клиенто-ориентированные подходы к разработке новых товаров и услуг.
5. Основные этапы дизайн-мышления.
6. Анализ потребительского поведения с целью выявления проблем, новых потребностей и предпочтений.
7. Принципы потребительской этнографии.
8. Инструменты описания и анализа потребительского поведения.
9. Эмпатическая карта.
10. Социальная сеть потребителя.
11. Профиль потребителя.
12. Карта предоставления услуги.
13. Дедукция, индукция, абдукция. Дивергентное и конвергентное мышление. Интегральное мышление Р.Мартина.
14. Методы стимулирования творческой активности.
15. Методы поиска новых идей.
16. Принципы и подходы ТРИЗ.
17. Отбор, сортировка и структуризация базовых идей.
18. Формулировка гипотез.
19. Разработка функциональных и элементных моделей.
20. Модели функционирования товаров и услуг.
21. Разработка дизайна.
22. Разработка системы поддерживающего и сопровождающего сервиса.
23. Определение информационного образа продукта.
24. Дизайн нарратива.
25. Тестирование прототипа.
26. Диаграмма Харриса.
27. Дальнейшее развитие продукта.
28. Этические и эстетические проблемы новых товаров и услуг (throw-away society, функционализм).
29. Сравнение различных методик разработки новых товаров и услуг.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Основная литература:

1. Байдаков, А. Н. Лидерство и командообразование: учебное пособие Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 132 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=614106.
2. Галасюк, И. Н. Психология социальной работы: учебник Москва: Дашков и К°, 2020. – 303 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573160
3. ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления» https://szilib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html

3. ГОСТ Р 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила» https://sziu-lib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html. 5. Живица, О.В. Лидерство: учебное пособие / О.В. Живица. - М. : Университет «Синергия», 2017. - 193 с. : ил., схем., табл. - (Легкий 15 учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0216-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.litmir.me/br/?b=614988&p=1> (05.07.2022).

4. Камнева, Е. В. Тренинг командообразования и групповой работы: учебник для магистратуры Москва: Прометей, 2019. – 219 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=576048.

5. Мазур, Е.Ю. и др. Психология лидерства: теория и практика: учебное пособие Москва: Издательский дом «ИМЦ», 2020. – 392 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=622030.

6. Петренко, Е.С., Шабалтина, Л.В., Варламов, А.В. Современные практики принятия управленческих решений: лидерство и саморазвитие=Modern management decisionmaking practices: leadership and selfdevelopment: учебное пособие Москва: Креативная экономика, 2019. – 102 с. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599622>.

Дополнительная литература:

1.Беннис У. Чем отличается лидер от менеджера? / У. Беннис // Hr-portal.ru. – <http://hr-portal.ru/blog/lider-vs-menedzher>

2. Виленский, М. Я. Технологии профессионально- ориентированного обучения в высшей школе / М. Я. Виленский. – М.: Пед. Общество России, 2014. – 192 с.

3. Гагин, Т. Руководитель-эксперт: Руководство по эксплуатации человека человеком / Т. Гагин. – М.: Изд-во «Добрая книга», 2013-144 с.

4. Прокофьева, Н. Трансформационное лидерство: новый тип руководства / Н. Прокофьева // Советник-Н. – <http://sovetnik-n.ru/main/53-article/101-transliedership.html>

5.Системы менеджмента качества: Основные положения и словарь ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (IDT) Издание официальное ; https://2i.tusur.ru/wpcontent/uploads/2018/12/ISO_9000-2015.pdf.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTORРоссийская ассоциация по связям с общественностью (РАСО) - <http://www.raso.ru/>

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины необходимы:

- демонстрационные приборы для лекции - визуализации,
- мультимедийные средства для презентаций докладов и рефератов.

Требования к аудиториям:

- для проведения семинаров необходимы компьютерные классы,
 - для лекций и семинаров в аудитории необходимы: оборудование для письма, оборудование для показа слайдов и персональные компьютеры

Состав программного обеспечения (ПО)

1. Windows
2. Microsoft Office

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий.

Семинарское занятие 1-2. Понятие «лидерство»

Вопросы для обсуждения:

1. Социальная и психологическая природа лидерства.
2. Теории лидерства.
3. Типы и стили лидерства.
4. Личность лидера: основные психологические качества.
5. Поведение лидера.
6. Имидж лидера.
7. Ключевые навыки высокоэффективных людей.
8. Таймменеджмент и целеполагание как инструменты лидера.
9. Коммуникация лидера: умение слушать и умение говорить.
10. Принятие решений, ответственность и делегирование как инструменты лидерства.
11. Мотивация, стимулирование, контроль и оценка как функции лидера.

Основная литература:

1. Байдаков, А. Н. *Лидерство и командообразование: учебное пособие* Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 132 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=614106.
2. Галасюк, И. Н. *Психология социальной работы: учебник* Москва: Дашков и К°, 2020. – 303 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573160 3. ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления» https://szilib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html
3. ГОСТ Р 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила» https://sziu-lib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html 5. Живица, О.В. *Лидерство: учебное пособие / О.В. Живица*. - М. : Университет «Синергия», 2017. - 193 с. : ил., схем., табл. - (Легкий 15 учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0216-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.litmir.me/br/?b=614988&p=1> (05.07.2022).
4. Камнева, Е. В. *Тренинг командообразования и групповой работы: учебник для магистратуры* Москва: Прометей, 2019. – 219 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=576048.
5. Мазур, Е.Ю. и др. *Психология лидерства: теория и практика: учебное пособие* Москва: Издательский дом «ИМЦ», 2020. – 392 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=622030.
6. Петренко, Е.С., Шабалтина, Л.В., Варламов, А.В. *Современные практики принятия управленческих решений: лидерство и саморазвитие=Modern management decisionmaking practices: leadership and selfdevelopment: учебное пособие* Москва: Креативная экономика, 2019. – 102 с. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599622>.

Дополнительная литература:

1. Беннис У. Чем отличается лидер от менеджера? / У. Беннис // Hr-portal.ru. – <http://hr-portal.ru/blog/lider-vs-menedzher>
2. Виленский, М. Я. *Технологии профессионально-ориентированного обучения в высшей школе / М. Я. Виленский*. – М.: Пед. Общество России, 2014. – 192 с.
3. Гагин, Т. *Руководитель-эксперт: Руководство по эксплуатации человека человеком / Т. Гагин*. – М.: Изд-во «Добрая книга», 2013-144 с.
4. Прокофьева, Н. *Трансформационное лидерство: новый тип руководства / Н. Прокофьева // Советник-Н*. – <http://sovetnik-n.ru/main/53-article/101-transleadership.html>
5. *Системы менеджмента качества: Основные положения и словарь ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (IDT) Издание официальное ; https://2i.tusur.ru/wpcontent/uploads/2018/12/ISO_9000-2015.pdf*.

Материально-техническое обеспечение занятия: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов. Состав программного обеспечения: Windows и Microsoft Office.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

Семинарское занятие 3-5. Концепции командоведения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие социальной группы, малая группа, ее основные характеристики.
2. Социометрическая структура группы.
3. Команда как специфический вид группы.
4. Функции команды.
5. Механизмы командной работы.
6. Группа как динамическое образование, этапы развития группы.

7. Феномены групповой динамики: конфликты, огруппление мышления, влияние меньшинства.

8. Основные групповые роли и статусы.

Основная литература:

1. Байдаков, А. Н. *Лидерство и командообразование: учебное пособие* Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 132 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=614106.

2. Галасюк, И. Н. *Психология социальной работы: учебник* Москва: Дашков и К°, 2020. – 303 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573160 3. ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления» https://szuilib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html

3. ГОСТ Р 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила» https://szu-lib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html 5. Живица, О.В. *Лидерство: учебное пособие / О.В. Живица. - М. : Университет «Синергия», 2017. - 193 с. : ил., схем., табл. - (Легкий 15 учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0216-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.litmir.me/br/?b=614988&p=1> (05.07.2022).*

4. Камнева, Е. В. *Тренинг командообразования и групповой работы: учебник для магистратуры* Москва: Прометей, 2019. – 219 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=576048.

5. Мазур, Е.Ю. и др. *Психология лидерства: теория и практика: учебное пособие* Москва: Издательский дом «ИМЦ», 2020. – 392 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=622030.

6. Петренко, Е.С., Шабалтина, Л.В., Варламов, А.В. *Современные практики принятия управленческих решений: лидерство и саморазвитие=Modern management decisionmaking practices: leadership and selfdevelopment: учебное пособие* Москва: Креативная экономика, 2019. – 102 с. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599622>.

Дополнительная литература:

1. Беннис У. *Чем отличается лидер от менеджера?* / У. Беннис // Hr-portal.ru. – <http://hr-portal.ru/blog/lider-vs-menedzher>

2. Виленский, М. Я. *Технологии профессионально- ориентированного обучения в высшей школе / М. Я. Виленский. – М.: Пед. Общество России, 2014. – 192 с.*

3. Гагин, Т. *Руководитель-эксперт: Руководство по эксплуатации человека человеком / Т. Гагин. – М.: Изд-во «Добрая книга», 2013-144 с.*

4. Прокофьева, Н. *Трансформационное лидерство: новый тип руководства / Н. Прокофьева // Советник-Н. – <http://sovetnik-n.ru/main/53-article/101-transliedership.html>*

5. *Системы менеджмента качества: Основные положения и словарь ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (IDT) Издание официальное ; https://2i.tusur.ru/wpcontent/uploads/2018/12/ISO_9000-2015.pdf.*

Материально-техническое обеспечение занятия: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов. Состав программного обеспечения: Windows и Microsoft Office.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

Семинарское занятие 6-10. Взаимодействия лидера и команды

Вопросы для обсуждения:

1. Лидер и руководитель как групповые роли.
2. Лидерство как функция группы.
3. Влияние группы на лидера и лидера на группу.
4. Методы и технологии управления группой: коучинг.
5. Методы и технологии управления группой: медиация.
6. Методы и технологии управления группой: Feedback.
7. Методы и технологии управления группой: генерация идей.
8. Коммуникация лидера с группой, ее структура, правила.

Основная литература:

1. Байдаков, А. Н. Лидерство и командообразование: учебное пособие Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 132 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=614106.
2. Галасюк, И. Н. Психология социальной работы: учебник Москва: Дашков и К°, 2020. – 303 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=57316033.
3. ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления» https://sziulib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html
3. ГОСТ Р 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила» https://sziu-lib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html.
5. Живица, О.В. Лидерство: учебное пособие / О.В. Живица. - М. : Университет «Синергия», 2017. - 193 с. : ил., схем., табл. - (Легкий 15 учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0216-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.litmir.me/br/?b=614988&p=1> (05.07.2022).
4. Камнева, Е. В. Тренинг командообразования и групповой работы: учебник для магистратуры Москва: Прометей, 2019. – 219 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=576048.
5. Мазур, Е.Ю. и др. Психология лидерства: теория и практика: учебное пособие Москва: Издательский дом «ИМЦ», 2020. – 392 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=622030.
6. Петренко, Е.С., Шабалтина, Л.В., Варламов, А.В. Современные практики принятия управленческих решений: лидерство и саморазвитие=Modern management decisionmaking practices: leadership and selfdevelopment: учебное пособие Москва: Креативная экономика, 2019. – 102 с. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599622>.

Дополнительная литература:

1. Беннис У. Чем отличается лидер от менеджера? / У. Беннис // Hr-portal.ru. – <http://hr-portal.ru/blog/lider-vs-menedzher>
2. Виленский, М. Я. Технологии профессионально- ориентированного обучения в высшей школе / М. Я. Виленский. – М.: Пед. Общество России, 2014. – 192 с.
3. Гагин, Т. Руководитель-эксперт: Руководство по эксплуатации человека человеком / Т. Гагин. – М.: Изд-во «Добрая книга», 2013-144 с.
4. Прокофьева, Н. Трансформационное лидерство: новый тип руководства / Н. Прокофьева // Советник-Н. – <http://sovetnik-n.ru/main/53-article/101-transleadership.html>
5. Системы менеджмента качества: Основные положения и словарь ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (IDT) Издание официальное ; https://2i.tusur.ru/wpcontent/uploads/2018/12/ISO_9000-2015.pdf.

Материально-техническое обеспечение занятия: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов. Состав программного обеспечения: Windows и Microsoft Office.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

Семинарское занятие 11-15. Оценка эффективности лидерства в командной работе

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-психологическое исследование лидерства и малой группы: прикладные аспекты.
2. Социометрическое изучение групповой структуры.
3. Форматы контактной и опосредованной работы на разных этапах проекта.
31. Творчество как часть событийного пространства.
4. Служебная этика.
5. Межкультурные взаимосвязи в коллективе.
6. Конфликт: источники и классификация.

Основная литература:

1. Байдаков, А. Н. Лидерство и командообразование: учебное пособие Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 132 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=614106.
2. Галасюк, И. Н. Психология социальной работы: учебник Москва: Дашков и К°, 2020. – 303 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573160
3. ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления» https://szilib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html
3. ГОСТ Р 7.0.12-2011 «Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила» https://sziu-lib.ranepa.ru/sajt_ibo/helpstud/bbz_new.html.
5. Живица, О.В. Лидерство: учебное пособие / О.В. Живица. - М. : Университет «Синергия», 2017. - 193 с. : ил., схем., табл. - (Легкий 15 учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0216-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.litmir.me/br/?b=614988&p=1> (05.07.2022).
4. Камнева, Е. В. Тренинг командообразования и групповой работы: учебник для магистратуры Москва: Прометей, 2019. – 219 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=576048.
5. Мазур, Е.Ю. и др. Психология лидерства: теория и практика: учебное пособие Москва: Издательский дом «ИМЦ», 2020. – 392 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=622030.
6. Петренко, Е.С., Шабалтина, Л.В., Варламов, А.В. Современные практики принятия управленческих решений: лидерство и саморазвитие=Modern management decisionmaking practices: leadership and selfdevelopment: учебное пособие Москва: Креативная экономика, 2019. – 102 с. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599622>.

Дополнительная литература:

1. Беннис У. Чем отличается лидер от менеджера? / У. Беннис // Hr-portal.ru. – <http://hr-portal.ru/blog/lider-vs-menedzher>
2. Виленский, М. Я. Технологии профессионально- ориентированного обучения в высшей школе / М. Я. Виленский. – М.: Пед. Общество России, 2014. – 192 с.
3. Гагин, Т. Руководитель-эксперт: Руководство по эксплуатации человека человеком / Т. Гагин. – М.: Изд-во «Добрая книга», 2013-144 с.
4. Прокофьева, Н. Трансформационное лидерство: новый тип руководства / Н. Прокофьева // Советник-Н. – <http://sovetnik-n.ru/main/53-article/101-transleadership.html>

5. Системы менеджмента качества: Основные положения и словарь ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (IDT) Издание официальное ; https://2i.tusur.ru/wpcontent/uploads/2018/12/ISO_9000-2015.pdf.

Материально-техническое обеспечение занятия: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов. Состав программного обеспечения: Windows и Microsoft Office.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Лидерство и управление командой» реализуется на факультете рекламы и связей с общественностью РГГУ кафедрой медиакоммуникаций.

Цель дисциплины – выработать у студентов умения и навыки лидерства и управления командой в целях решения проектных задач.

Задачи дисциплины:

- сформулировать понятийный аппарат, необходимый для изучения дисциплины «Лидерство и управление командой»;
- обосновать роль и место лидерства и управления командой в процессе решения проектных задач;
- изучить элементы коммуникационной стратегии;
- рассмотреть принципы и методы оценки эффективности лидерства и управления командой.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-1.4. Принимает обоснованное решение, определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи

УК-3.1. Демонстрирует способность организовать работу коллектива

УК-3.3. Проявляет способность мобилизовать других на достижение поставленных целей; привлекает и поддерживает талантливых участников команды; демонстрирует заботу о коллективе

УК-3.4. Принимает управленческие решения в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений

УК-5.1. Демонстрирует способность адаптироваться к условиям работы в составе многоэтнических и поликонфессиональных групп

УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции

УК-5.3. Организовывает многостороннюю коммуникацию и управляет ею

УК-6.1. Проявляет способность повышать свой интеллектуальный уровень, квалификацию и мастерство, строить траекторию личностного и профессионального роста и карьеры, с опорой на методы самоменеджмента и самоорганизации

ПК-1.2. Организовывает работу по совершенствованию внешних и внутренних коммуникаций и мероприятия в целях решения задач медиапродюсирования

ПК-1.3. Контролирует и регулирует ход выполнения проектной работы в медиасфере

ПК-3.2. Формулирует целевой репутационный образ организации/ компании/ персоны

ПК-4.1. Использует современные онлайн и офлайн технологии выстраивания коммуникаций с разными стейкхолдерами (органами государственной власти, финансовым сообществом, медиа, локальными сообществами, потребителями, общественными организациями)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: практические последствия возможных решений задачи; принципы управления коллективами; основы разработки и реализации стратегий; методы оценки риска; правила принятия управленческих решений в нестандартных ситуациях; психологию коллектива; специфику принятия управленческого решения; психологию

многоэтнических и поликонфессиональных групп; психологию общения; психологию саморазвития; специфику внешних и внутренних коммуникаций; специфику проектной работы в медиасфере; содержание понятия «репутационный образ организации/ компании/ персоны»; современные онлайн и офлайн технологии выстраивания коммуникаций с разными стейкхолдерами.

Уметь: принимать обоснованное решение, определять и оценивать практические последствия возможных решений задачи; разрабатывать коммуникационную стратегию; управлять коллективом в процессе ее реализации; мобилизовывать других на достижение поставленных целей; привлекать и поддерживать талантливых участников команды; демонстрировать заботу о коллективе; принимать управленческие решения в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений; адаптироваться к условиям работы в составе многоэтнических и поликонфессиональных групп; организовывать многостороннюю коммуникацию и управлять ею; повышать свой интеллектуальный уровень, квалификацию и мастерство, строить траекторию личностного и профессионального роста и карьеры, с опорой на методы самоменеджмента и самоорганизации; совершенствовать внешние и внутренние коммуникации; регулировать ход выполнения проектной работы в медиасфере; формулировать репутационный образ организации/ компании/ персоны; отбирать современные онлайн и офлайн технологии выстраивания коммуникаций с разными стейкхолдерами.

Владеть: навыками принятия обоснованного решения, определения и оценки практических последствий возможных решений задачи; навыками планирования и реализации коммуникационных стратегий в условиях неопределенности; навыками управления командами в процессе реализации коммуникационной стратегии; навыками мобилизации других на достижение поставленных целей; привлечения и поддержки талантливых участников команды; демонстрации заботы о коллективе; навыками принятия управленческих решений в сложных нестандартных ситуациях, с различным уровнем риска и неопределенности, в условиях наличия различных мнений; навыками адаптации к условиям работы в составе многоэтнических и поликонфессиональных групп; навыками взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции; навыками повышения своего интеллектуального уровня, квалификации и мастерства, построения траектории личностного и профессионального роста и карьеры, с опорой на методы самоменеджмента и самоорганизации; навыками организации работы по совершенствованию внешних и внутренних коммуникаций и мероприятия в целях решения задач медиапродюсирования; навыками контроля и регулирования хода выполнения проектной работы в медиасфере; навыками формирования репутационного образа организации/ компании/ персоны; навыками использования современных онлайн и офлайн технологий выстраивания коммуникаций с разными стейкхолдерами.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.