

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Теория систем и системный анализ» по направлению подготовки 23.04.01 «Технология транспортных процессов», профиль «Управление дорожно-транспортной инфраструктурой» – 23 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Теория систем и системный анализ» разработана в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 07.08.2020 № 908 (с изменениями и дополнениями).

СОСТАВИТЕЛЬ:

Доцент, к.п.н. Бойко Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления инновациями в промышленности « 02 » 09 2024 г., протокол № 1.

И.о. заведующего кафедрой

управления инновациями в промышленности



Е.А. Бойко

Переутверждена: « » 20 г., протокол № .

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» «16» 09 2024 г., протокол № 1.

Председатель учебно-методической комиссии
СТИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»



Ю.В. Бородач

© Бойко Е.А, 2024 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2024 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины «Теория систем и системный анализ» является формирование у магистрантов целостной системы знаний в области теории систем и системного анализа, проведения математических и экономических расчетов, а также умения проводить эти расчеты на компьютере с применением современных программных средств для экономико-математических расчетов.

Основными задачами изучения дисциплины «Теория систем и системный анализ» являются: понимание концептуальных положений, базовых принципов и методов системного анализа; практическое применение методов анализа систем, теоретических подходов к проведению математических и экономических расчетов; овладение техническими навыками, связанными с использованием математических пакетов для математических и экономических расчетов.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Дисциплина «Теория систем и системный анализ» относится к обязательной части Блока 1 по направлению подготовки 23.04.01 – Технология транспортных процессов (магистерская программа: «Управление дорожно-транспортной инфраструктурой») и позволяет: получить необходимые знания теоретических основ процессного управления; классификации аппаратного и программного обеспечения компьютерной техники; основных способов редактирования и форматирования информации в текстовом редакторе; работы с базами данных.

Для успешного освоения дисциплины «Теория систем и системный анализ» студент должен обладать знаниями по дисциплинам курса бакалавриата.

Полученные знания могут стать основой при изучении дисциплин «Проектирование систем автоматизации и управления», «Интеллектуальные системы управления», «Компьютерные технологии в системах автоматизации», «Хаотическая динамика нелинейных систем», «Научно-исследовательская работа», «Производственная практика».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Содержание компетенции	Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2	УК-2.1. Знать: этапы жизненного цикла проекта; этапы разработки и реализации проекта; методы разработки и управления проектами. УК-2.2. Уметь: разрабатывать проект с учетом анализа альтернативных вариантов его реализации, определять целевые этапы, основные направления работ; объяснить цели и сформулировать задачи, связанные с подготовкой и реализацией проекта управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла. УК-2.3. Владеть: методиками разработки и управления проектом; методами оценки потребности в ресурсах и эффективности проекта.
Способен применять инструментальный формализации научно-технических задач, использовать прикладное программное обеспечение для моделирования и проектирования систем и процессов	ОПК-5	ОПК-5.1. Знает: – методы построения моделей и идентификации исследуемых процессов, явлений и объектов; – основные технические средства, используемые для реализации систем управления. ОПК-5.2. Умеет: – применять физико-математические методы при моделировании задач в области автоматизации технологических процессов и производств; – осуществлять синтез систем управления для различных производственных задач; ОПК-5.3. Владеет: – навыками моделирования процессов управления объектов; – навыками использования специального программного обеспечения для реализации автоматических систем управления.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед.)	-	-
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	72	-	-
Лекции	18	-	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	-	-	-
Лабораторные работы	54	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	-	-
Форма аттестации	1 семестр экзамен	-	-

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Принципы системного анализа систем

Основные понятия и определения теории систем и системного анализа. Связь элементов в системе, влияние внешней среды, принцип обратной связи. Состояния системы, схемы компонентов системы, функции переходов. Принципы системного анализа. Две формы культуры, различающиеся методами познания — естественнонаучная и гуманитарная. Теория систем и системный подход как способ исследования и проектирования сложных объектов различной природы. Основоположники теории систем. Системный анализ как конструктивное направление системных исследований на современном этапе развития экономической науки.

Тема 2. Анализ сложных систем

Система как отображение на языке наблюдателя объектов, отношений и их свойств в решении задачи исследования, познания. Структурное представление систем. Функциональное представление систем. Иерархическое представление систем. Анализ среды и системы в целом. Последовательность анализа сложной системы. Анализ требований акторов. Сравнительный анализ. Ретроспективный анализ. Анализ окружающей среды. Структурный анализ системы. Функциональная декомпозиция. Стандартные основания декомпозиции. Структурные элементы. Связи между подсистемами. Анализ состояния подсистем. Точки зрения. Конфигуратор. Логический анализ системы. Принципы логического анализа. Дерево причин. Эвристические методы выявления и оценки причин (мозговая атака, метод Дельфи). Современная фирма как сложная социально-экономическая система. Проблемы структурного представления фирмы как системы. Проблемы функционального представления фирмы как системы. Проблемы иерархического представления фирмы как системы.

Тема 3. Модели и моделирование, уровни и методы моделирования

Моделирование - неотъемлемая часть любой деятельности. Анализ и синтез как методы

построения моделей. Аналитический подход к понятию модели. Классификация – простейшая абстрактная модель разнообразия реальности. Иерархия моделей. Основы моделирования экономических систем. Определение понятия “модель”. Классификация моделей. Требования к моделям экономических систем. Оценка точности и надежности результатов моделирования. Оценка целесообразности использования моделей для обоснования решения. Повышение точности и надежности результатов моделирования. Использование корректируемых моделей. Верификация моделей экономических систем.

Тема 4. Синтез сложных систем

Логический синтез системы. Понятия цели, решения. Цель как антипод проблемы. Цель как субъективный образ желаемого состояния объекта. Проблемы формирования области достижимости цели. Последовательность синтеза сложной системы. Принципы формирования системы целей. Типичные ошибки при формулировании целей. Иерархия целей. Метод дерева целей. Метод анализа иерархий Т. Саати. Структурный синтез системы. Методы генерирования альтернатив. Морфологический анализ. Эвристические правила реконструкции бизнеса. Методы оценки и выбора альтернатив. Модель усовершенствованной системы. Оценка последствий. Риски проекта.

Тема 5. Обеспечение реализации решений

Организационное обеспечение реализации решений. Понятие организационной структуры. Структуры подчиненности, полномочий, коммуникаций. Типы оргструктур. Этапы проектирования оргструктуры. Организационное управление проектом. Информационное обеспечение реализации решений. Виды информационных ресурсов. Информационные ресурсы предприятий. Жизненный цикл знаний. Методы выявления знаний. Структурирование знаний. Создание знаний. Онтологии: построение, виды. Внедрение и оценка результата. Схемы организации работ (каскадная, спиральная, макетная). Содержание проверок. Виды обсуждений. Итоговая оценка. Планирование внедрения.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1 семестр				
1	Принципы системного анализа систем	2	-	-
2	Анализ сложных систем	2	-	-
3	Модели и моделирование, уровни и методы моделирования	4	-	-
4	Синтез сложных систем	4	-	-
5	Обеспечение реализации решений	4	-	-
Всего		18	-	-

4.4. Лабораторные работы

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1 семестр				
1	Анализ состояния системы и среды	6	-	-
2	Структурный анализ системы	6	-	-
3	Анализ причин возникновения проблем	8	-	-
4	Постановка целей и поиск решений	6	-	-
5	Выбор способов реализации решений	6	-	-
6	Разработка организационного обеспечения	8	-	-
7	Разработка информационного обеспечения	6	-	-
8	Разработка бизнес-плана	8	-	-
Всего		54	-	-

4.5. Практические занятия не предусмотрены учебным планом

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
Итого:				

4.6. Самостоятельная работа студентов

Объем часов	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очная форма	Очная форма
1.	Принципы системного анализа систем	Подготовка к лабораторной работе Анализ состояния системы и среды	6	-	-
2.	Анализ сложных систем	Подготовка к лабораторной работе Структурный анализ системы	4	-	-
		Подготовка к лабораторной работе Анализ причин возникновения проблем	4		
3.	Модели и моделирование, уровни и методы моделирования	Подготовка к лабораторной работе Постановка целей и поиск решений	6	-	-
4.	Синтез сложных систем	Подготовка к лабораторной работе Выбор способов реализации решений	4	-	-
		Подготовка к лабораторной работе Разработка организационного обеспечения	4		
5.	Обеспечение реализации решений	Подготовка к лабораторной работе Разработка информационного	4	-	-

		обеспечения			
		Подготовка к лабораторной работе Разработка бизнес-плана	4		
6		экзамен	36	-	-
Итого			72	-	-

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Теория систем и системный анализ» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Используемые образовательные технологии и методы направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала каждого студента.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>.

2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>.

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>.

4. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>.

5. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>.

6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/945172>.

б) дополнительная литература:

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/935765>.

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва : КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943022>.

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В.В. Киселев. — Москва : КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/942975>.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования РФ – <https://minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы:

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации:

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Теория систем и системный анализ»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Пороговый	Знать: этапы жизненного цикла проекта; этапы разработки и реализации проекта; методы разработки и управления проектами.
Основной		Базовый	Уметь: разрабатывать проект с учетом анализа альтернативных вариантов его реализации, определять целевые этапы, основные направления работ; объяснить цели и сформулировать задачи, связанные с подготовкой и реализацией проекта управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.
Заключительный		Высокий	Владеть: методиками разработки и управления проектом; методами оценки потребности в ресурсах и эффективности проекта.
Начальный	ОПК-5. Способен применять инструментарий формализации научно-технических задач, использовать прикладное программное обеспечение для моделирования и проектирования систем и процессов	Пороговый	Знать: методы построения моделей и идентификации исследуемых процессов, явлений и объектов; основные технические средства, используемые для реализации систем управления.
Основной		Базовый	Уметь: применять физико-математические методы при моделировании задач в области автоматизации технологических процессов и производств; осуществлять синтез систем управления для различных производственных задач.
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками моделирования процессов управления объектов; навыками использования специального программного обеспечения для реализации автоматических систем управления.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-2.	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Знать: этапы жизненного цикла проекта; этапы разработки и реализации проекта; методы разработки и управления проектами. УК-2.2. Уметь: разрабатывать проект с учетом анализа альтернативных вариантов его реализации, определять целевые этапы, основные направления работ; объяснить цели и сформулировать задачи, связанные с подготовкой и реализацией проекта управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла. УК-2.3. Владеть: методиками разработки и управления проектом; методами оценки потребности в ресурсах и эффективности проекта	Принципы системного анализа систем	1
				Анализ сложных систем	1
				Модели и моделирование, уровни и методы моделирования	1
				Синтез сложных систем	1
				Обеспечение реализации решений	1

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства. УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи. УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативным и навыками.	Знать: структурные компоненты акта общения; сущность, структуру и динамику конфликта; основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов; приемы делового общения; психологические и этические правила межличностного общения; методы социального воздействия на партнера. Уметь: структурировать деловую информацию и отделять ее от личной; применять технологии регулирования конфликтов; устанавливать, регулировать и поддерживать психологический контакт;	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5	тестовые задания, разноуровневые контрольные работы и задания, лабораторные работы

			применять методы личностного и массового регулирования в общении; наблюдать за социальным партнером, соблюдать психологическую линию в беседах и деловых взаимоотношениях. Владеть: - навыками устанавливания контакта и выхода из него; - навыками разрешения конфликтов; использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей; - навыками активного слушания, навыками эффективной коммуникации; - навыками управления социальными конфликтами; - навыками управления вниманием собеседника.		
--	--	--	--	--	--

1. Вопросы для обсуждения (в виде индивидуальных заданий)
(пороговый уровень)

1. Психологические основы делового общения.
2. Основные закономерности эффективного общения.
3. Прикладные аспекты психологии общения.
4. Приемы и техники эффективного общения.

5. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
 6. Межличностные отношения в группе и в коллективе.
 7. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения.
 8. Психологическая структура коллектива.
 9. Социальные закономерности общения.
 10. Восприятие в процессе общения.
 11. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.
 12. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.
 13. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.
 14. Виды невербальных средств общения.
 15. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
 16. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида.
 17. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
 18. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.
 19. Ольфакторные средства: запахи.
 20. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.
 21. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия.
- Межличностное пространство.
22. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.
 23. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.
 24. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.
 25. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.
 26. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях.
 27. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов.
 28. Стратегии сотрудничества в конфликте.
 29. Посредничество в конфликте.
 30. Техники представления информации, их основная функция.
 31. Стили эффективного слушания: нерелексивное слушание; релексивное слушание; эмпатическое слушание.
 32. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания.
 33. Протокол и этикет делового общения.
 34. Основные принципы делового этикета.
 35. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент

	допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

2. Реферат (базовый уровень)

1. Психология общения: определение и виды общения.
2. Правила эффективного общения.
3. Приемы установления психологического контакта с собеседником
4. Барьеры, стереотипы и индивидуальные особенности человека, препятствующие эффективному общению.
5. Характеристика и причины конфликтов в общении.
6. Понятие и феномены влияния группы на личность.
7. Конформизм как феномен влияния группы на личность.
8. Психологическая характеристика межгруппового взаимодействия.
9. Особенности педагогического общения.
10. Особенности проведения деловых совещаний.
11. Особенности публичного выступления.
12. Тактики и приемы манипулятивного общения.
13. Стиль общения как слагаемое стиля отношения и стиля работы.
14. Деловое общение, его виды. Структура деловой беседы.
15. Характеристика конфликта как социального феномена.
16. Теории механизмов возникновения конфликтов.
17. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
18. Стратегии поведения в конфликте.
19. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
20. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
21. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
22. Понятие внутриличностного конфликта. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
23. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
24. Управление межличностными конфликтами.
25. Понятие групповых конфликтов и их классификация.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ

3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Комплект заданий для контрольной работы (высокий уровень)

Вариант 1

1. Предмет, задачи и функции психологии общения.
2. Коммуникативная компетентность: стратегии, тактики и виды общения.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее.

Вариант 2

1. Правила мотивации собеседника.
2. Обратная связь в общении и массовых коммуникациях.
3. Сформулируйте основные правила деловой беседы.

Вариант 3

1. Понятие деловой беседы.
2. Структура и динамика конфликта.
3. Объясните, от чего зависит величина межличностной дистанции. Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?

Вариант 4

1. Феномен межличностного влияния.
2. Эффекты восприятия.
3. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Вариант 5

1. Определение невербальной коммуникации.
2. НЛП о невербальном поведении психотипов с различными репрезентативными системами.
3. Какая позиция (Рд – Рб, В – В, В – Рб, Рб – Рб) преподавателя по отношению к студентам является, на ваш взгляд, наиболее конструктивной? Обоснуйте свой ответ.

Вариант 6

1. Структура общения
2. Основные этапы деловой беседы
3. Соотнесите предлагаемые социально-психологические понятия и их определяющие:
 - а) стереотип;
 - б) предубеждение;
 - 1) односторонний, искаженный и как правило, предубежденный взгляд, свойственный представителям профессиональных, возрастных, социальных, этнических групп или классов;
 - 2) личная антипатия или активная враждебность по отношению к другой социальной группе; при этом индивиды могут участвовать в дискриминационной деятельности на основании своих взглядов, а могут и не участвовать.

Вариант 7

1. Понятие коммуникации. Коммуникативные барьеры.
2. Техники активного слушания
3. Вспомните случай из Вашей жизни, когда первое впечатление о человеке оказалось для вас ошибочным. Что способствовало созданию неправильного восприятия? Какие ошибки вы

допустили?

Вариант 8

1. Определение, виды и функции конфликта.
2. Средства «психологического ухаживания» для установления и поддержания психологического контакта.
3. Опишите конфликт между педагогом и студентом, участником или свидетелем которого Вы были. В каких Я-состояниях (по Э. Берну) находились конфликтующие? Каким образом можно было предотвратить конфликт? Какая стратегия влияния была наиболее эффективной при разрешении данной ситуации?

Вариант 9

1. Правила подачи и восприятия обратной связи.
2. Транзактный анализ Э.Берна
3. Вас с коллегой отправляют в командировку в другой город. Добираться предстоит на поезде, т.е. 3-4 часа вы должны будете общаться. Какие приёмы согласно правил делового этикета стоит использовать при совместной поездке в транспорте?

Вариант 10

1. Механизмы социальной перцепции.
2. Стороны общения
3. Утром Вы приходите в офис. Вам нужно поприветствовать коллег по работе. Какие приемы можно для этого использовать?

Вариант 11

1. Критика как форма обратной связи.
2. Способы разрешения конфликта
3. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом эмпатия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

Вариант 12

1. Значение переговоров в деловом общении
2. Конструктивные приемы ведения переговоров
3. Вас пригласили на фуршет в честь юбилея компании, где будет много сотрудников Вашей организации. Какие приёмы деловой этикет рекомендует использовать для обращения к группе лиц или к отдельному лицу?

Вариант 13

1. Сущность делового общения
2. Виды делового общения
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой младший брат разрисовал рукой все твои учебники.

Вариант 14

1. Нереплексивное и рефлексивное слушание.
2. Одобрение как форма обратной связи.
3. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом рефлексия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

Вариант 15

1. Стиль деловой одежды как НСО.
2. Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.

Вариант 16

1. Особенности массовой коммуникации как пропаганды.
2. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщений.
3. Директор поручил Вам направить письмо в другую организацию с предложением о сотрудничестве. Какие правила ведения деловой переписки Вам известны из делового этикета?

Вариант 17

1. Групповые формы делового общения
2. Этические нормы телефонного разговора
3. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

Вариант 18

1. Определение и функции вербальной коммуникации.
2. Характеристика тактильных НСО.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.

Вариант 19

1. Характеристика альфакторных НСО.
2. Основные знаковые системы невербальной коммуникации
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Вы с другом договорились встретиться на улице, но ты прождал его целый час, а он так и не пришел.

Вариант 20

1. Методы психологического исследования конфликта
2. Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки.
3. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?

Вариант 21

1. Виды общения.
2. Общение в ситуациях агрессии и стресса.
3. Замените данные фразы более вежливыми и уважительными и запишите их:
А) Я сейчас вам докажу.
Б) Вы, конечно, об этом не знаете.
В) Вы говорите чушь.
Г) Я удивляюсь вашей позиции.

Вариант 22

1. Распознавание манипуляций и противодействие им.
2. Проблемы адекватного приема и передачи информации.
3. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Вариант 23

1. Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга.
2. Психологические барьеры как проблема общения и массовых коммуникаций
3. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90 – 100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75 – 89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50 – 74% вопросов/задач)

2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)
---	---

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Предмет системного анализа. Основные этапы. Принципы системного анализа.
2. Анализ среды и системы в целом. Понятие проблематики. Анализ требований акторов, сравнительный, ретроспективный анализ, анализ среды.
3. Структурный анализ системы. Функциональная декомпозиция. Структурные элементы деятельности. Связи между подсистемами. Анализ состояния подсистем.
4. Логический анализ. Диаграмма «Рыбий скелет». Дерево причин. Метод мозговой атаки.
5. Оценка важности причин, метод Дельфи.
6. Логический синтез. Принципы формирования системы целей. Метод дерева целей.
7. Логический синтез. Метод анализа иерархий (МАИ) Т. Саати.
8. Структурный синтез. Методы генерирования альтернатив. Морфологический анализ, метод Повилейко, эвристические правила реконструкции бизнеса (ESIA).
9. Структурный синтез. Методы оценки и выбора альтернатив. Метод экспертных оценок. Модель усовершенствованной системы, прогноз состояния подсистем.
10. Оценка последствий реализации решений. Иерархическое согласование решений. Анализ рисков проекта. Анализ поля сил.
11. Организационное обеспечение реализации решений. Понятие организационной структуры. Типовые организационные структуры.
12. Проектирование организационной структуры. Построение организационной структуры управления проектом. Роли и обязанности участников проекта.
13. Информационное обеспечение реализации решений. Виды информационных ресурсов. Жизненный цикл управления знаниями. Методы выявления, структурирования знаний.
14. Онтологии. Таксономия. Диаграмма бинарных отношений, описание понятий и отношений. Виды онтологий.
15. Внедрение решений и оценка результатов. Место проверок в технологии системного анализа, сравнение каскадной, спиральной и макетной схем организации работ. Содержание проверок. Виды обсуждений. Итоговая оценка.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации

«Экзамен»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными

	умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы
--	--

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)