

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра организационного развития

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 38.03.03 – Управление персоналом
Направленность «Управление персоналом организации»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Коммуникационный менеджмент

Рабочая программа дисциплины
Составитель: к.э.н., доцент Е.Н. Таганова

Ответственный редактор: д.э.н., проф. Архипова Н.И.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
организационного развития

№ 13 от 13.04.2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

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

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины:

- формирование представлений о закономерностях организационных коммуникации и способах их совершенствования.

Задачи дисциплины:

- изучение современных теорий коммуникации;
- формирование умений коммуникативного анализа в рамках организационного контекста;
- развитие коммуникативной компетентности;
- освоение приемов и методов повышения эффективности коммуникаций в организации.

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3 -Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 -Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде	Знать: - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; роли участников в команде Уметь: - определять эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определять роль каждого участника в команде Владеть: - навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определения роли каждого участника в команде
	УК-3.2 -Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	Знать: - способы взаимодействия с членами команды; обмена информацией, знаниями и опытом; содействия презентации результатов работы команды; соблюдения этических норм взаимодействия Уметь: - эффективно взаимодействовать с членами команды; участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом;

		<p>содействовать презентации результатов работы команды; соблюдать этические нормы взаимодействия</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками взаимодействия с членами команды; обмена информацией, знаниями и опытом; содействия презентации результатов работы команды; соблюдения этических норм</p>
ПК-3 Способен управлять организацией труда персонала и его оплатой	ПК-3.3 -Организует и координирует взаимодействие между людьми	<p>Знать:</p> <p>- основы организации и координации взаимодействия между людьми</p> <p>Уметь:</p> <p>- осуществлять координацию взаимодействия между людьми</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками организации и координации взаимодействия между людьми</p>

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» является дисциплиной базовой части (Б1.Б.26) учебного плана по направлению подготовки «Управление персоналом».

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения таких курсов, как «Технологии управления персоналом», «Стратегия управления персоналом», «Кадровая политика и кадровое планирование»

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин: «Кадровый консалтинг», «Проектные решения в кадровом менеджменте».

2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 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
1	Лекции	12
1	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		28

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 44 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной 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
1	Лекции	8
1	Семинары/лабораторные работы	8
Всего:		16

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 56 академических часа(ов).

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела	Содержание раздела
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента		
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управлении организаций. Основные понятия курса.	Предмет коммуникационного менеджмента. Принципы и нормы коммуникационного менеджмента. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента. Уровни коммуникационного менеджмента в организации. Роль

		коммуникаций в менеджменте.
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	Классификация и модели коммуникаций. Структура и содержание коммуникативного и коммуникационного процессов. Способы и средства передачи и приема информации. Элементы и этапы коммуникативного процесса. Модели коммуникации: - модель Лассвелла - модель Шэннона-Уивера - замкнутая модель коммуникации Шрамма-Осгуда
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	Коммуникативные барьеры. Коммуникационные проблемы организации и их выявление. Коммуникативные технологии работы в конфликтных ситуациях.
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации		
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	Формы и методы организационных коммуникаций. Устная форма передачи информации. Письменные средства передачи информации. Электронные формы передачи информации. Цели управления внутренней коммуникацией. Задачи внутрикорпоративной коммуникации. Способы управления внутренней коммуникацией. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	Роль коммуникативной компетентности в деятельности специалиста по коммуникациям. Профпригодность и профкомпетентность. Модель личностных качеств современного менеджера. Культура управленческого общения. Основные коммуникативные навыки: знание норм и скриптов, понимание коммуникативных барьеров, выбор стиля коммуникации, эффективное слушание, постановка вопросов, интерпретация замечаний, распознавание лжи, обсуждение «опасных» проблем.
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации. Отечественный и зарубежный опыт управления эффективностью коммуникаций в организации.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента			
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления	Лекция 1 Семинар 1-2	Вводная лекция Дискуссия

	организаций. Основные понятия курса.		
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций	Лекция 2 Семинар 3-4	Лекция-визуализация Дискуссия на семинаре
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	Лекция 3 Семинар 5-6	Лекция-визуализация Дискуссия
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации			
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	Лекции 4 Семинар 7-8	Лекция-визуализация Рассмотрение реальных примеров Дискуссия
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента	Лекция 5 Семинар 9-10	Лекция-визуализация Рассмотрение реальных примеров Дискуссия
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации	Лекция 6 Семинар 11-12	Проблемная лекция Рассмотрение реальных примеров Дискуссия

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

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Мах. количество баллов	
	За 1 работу	Всего
Текущий контроль:		
– устный блиц-опрос на коллоквиуме	5 баллов	25 баллов

– участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
– разбор кейсов	10 баллов	10 баллов
– контрольная работа	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация		
Промежуточная аттестация - экзамен	40 баллов	40 баллов
Итого за семестр	100 баллов	

Полученный совокупный результат 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:

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

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. 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. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>учёт результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе 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 выставляется 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 выставляется 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>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<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

Контрольные вопросы к зачету

1. Структура коммуникативной ситуации .
2. Сравнение вербальной и невербальной коммуникации
3. Определение, структура, свойства и функции аттитюдов
4. Взаимосвязь социальных установок и поведения
5. Стадии и механизмы убеждения
6. Стратегии анализа убеждающего сообщения
7. Характеристики коммуникатора и аудитории, оказывающие влияние на эффективность сообщения
8. Характеристики сообщения, оказывающие влияние на его эффективность.
9. Системы и функции невербальной коммуникации
10. Проблемы кодирования невербальной коммуникации
11. Проблемы декодирования невербальной коммуникации
12. Коммуникативные навыки: выбор стиля коммуникации, постановка вопросов и интерпретация замечаний
13. Коммуникативные навыки: эффективное слушание, распознавание лжи и обсуждение «опасных» проблем
14. Эффекты групповой дискуссии: социальная леность и групповая поляризация
15. Эффекты групповой дискуссии: влияние большинства и меньшинства
16. Способы повышения эффективности групповой дискуссии.
17. Специфика массовой коммуникации в деловых отношениях.
18. Коммуникация в электронных сетях
19. Способы повышения эффективности нисходящих коммуникаций
20. Способы повышения эффективности восходящих коммуникаций
21. Функции и особенности неформальных коммуникаций
22. Виды слухов и их профилактика в организации

Примерные вопросы к контрольной работе

1. Назовите основные средства коммуникации
2. Каковы особенности эффективной обратной связи в межличностном общении?
3. В чем заключаются проблемы использования невербальной коммуникации?
4. Что коммуникативный барьер?
5. Каковы способы повышения коммуникативной компетентности персонала?

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Список источников и литературы

Литература

Обязательная

1. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/925269>
2. Павлова Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. <http://znanium.com/catalog/product/519225>
3. **Деловые коммуникации:** Уч.пос./Кривокоора Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-004277-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518602>

Дополнительная:

1. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : Уч. пособ. / М. И. Тимофеев. - 2-е изд. - М. : Риор : ИНФРА-М, 2011. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8 (РИОР), ISBN 978-5-16-004215-2 (ИНФРА-М). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415412>
2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1069147>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. <http://www.ecopsy.ru/>
2. <http://www.ago-consult.ru/>
3. <http://www.hrm21.ru/>

Перечень БД и ИСС

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках

	национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

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

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

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

№	Тема	Вопросы для обсуждения, задания, литература
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента		
1	Семинар 1-2. Роль коммуникационного менеджмента в управлении организаций. Основные понятия курса.	Вопросы для обсуждения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет и методы коммуникационного менеджмента 2. Уровни анализа коммуникационного менеджмента. 3. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента. Контрольные вопросы: <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем особенность статуса коммуникационного менеджмента как научной дисциплины? 2. В чем заключается специфика межличностных, групповых и организационных коммуникаций? 3. Какова роль внешнеорганизационных коммуникаций?
2	Семинар 3-4. Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций	Вопросы для обсуждения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура коммуникативной ситуации. 2. Межличностная обратная связь. 3. Эмоциональные отношения в межличностной коммуникации. 4. Особенности невербальной коммуникации. Контрольные вопросы: <ol style="list-style-type: none"> 1. Что значит «эффективная коммуникация»? 2. Каковы признаки конструктивной обратной связи? 3. Какими способами можно формировать положительные эмоциональные отношения? 4. В чем заключаются трудности использования невербальных средств коммуникации?
3	Семинар 5-6. Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	Вопросы для обсуждения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Достоинства и недостатки группового принятия решений. 2. Групповая дискуссия: формы, факторы эффективности. 3. Техники и приемы групповой полемики. 4. Коммуникационные проблемы организации и их выявление.

		<p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите основные проблемы группового принятия решений. 2. Каковы условия эффективной дискуссии? 3. Как проявляется феномен поляризации группы при групповом обсуждении проблем?
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации		
4	<p>Семинар 7-8. Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и функции организационных коммуникаций. 2. Взаимосвязь коммуникаций и корпоративной культуры. 3. Организационные коммуникации как фактор межличностных отношений в организации. 4. Цели управления внутренней коммуникацией. 5. Способы управления внутренней коммуникацией. 6. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой. <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы особенности управления внутренними коммуникациями? 2. Какова роль коммуникаций в формировании и поддержании организационной культуры? 3. Как коммуникации влияют на отношения между членами организации? 4. Особенности обеспечения коммуникаций с внешней средой.
5	<p>Семинар 9-10. Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль коммуникативной компетентности в деятельности специалиста по коммуникациям. 2. Модель личностных качеств современного менеджера. 3. Культура управленческого общения. <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы основные коммуникативные навыки? 2. В чем преимущество неформальных коммуникаций перед формальными? 3. Как предотвратить распространение нежелательных слухов?
6	<p>Семинар 11-12. Управление эффективностью коммуникаций в организации</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации. 2. Отечественный и зарубежный опыт управления эффективностью коммуникаций в организации 3. Имидж и репутация организации как факторы

		<p>привлечения персонала.</p> <p>4. Интернет- коммуникации и социальные сети в коммуникационном менеджменте персонала.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none">1. В чем заключаются особенности массовых коммуникаций?2. Каковы факторы формирования имиджа и репутации компании?3. Какова специфика «электронного общения»?
--	--	---

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «**Коммуникационный менеджмент**» является дисциплиной базовой части учебного плана по направлению подготовки «Управление персоналом».

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой организационного развития.

Цель дисциплины:

- формирование представлений о закономерностях организационных коммуникации и способах их совершенствования.

Задачи дисциплины:

- изучение современных теорий коммуникации;
- формирование умений коммуникативного анализа в рамках организационного контекста;
- развитие коммуникативной компетентности;
- освоение приемов и методов повышения эффективности коммуникаций в организации.

Дисциплина направлена на формирование следующих **компетенций:**

УК-3 -Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1 -Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде

УК-3.2 -Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия

ПК-3 Способен управлять организацией труда персонала и его оплатой

ПК-3.3 -Организует и координирует взаимодействие между людьми

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; роли участников в команде

- способы взаимодействия с членами команды; обмена информацией, знаниями и опытом; содействия презентации результатов работы команды; соблюдения этических норм взаимодействия

- основы организации и координации взаимодействия между людьми

Уметь:

- определять эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определять роль каждого участника в команде

- эффективно взаимодействовать с членами команды; участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом; содействовать презентации результатов работы команды; соблюдать этические нормы взаимодействия

- осуществлять координацию взаимодействия между людьми

Владеть:

- навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определения роли каждого участника в команде

- навыками взаимодействия с членами команды; обмена информацией, знаниями и опытом; содействия презентации результатов работы команды; соблюдения этических норм

- навыками организации и координации взаимодействия между людьми

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме собеседования, промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.