

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 подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»

Направленность: «Управление персоналом организации»

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

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

№ 9 от 6.04.2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
2. Структура дисциплины.....	6
3. Содержание дисциплины.....	Error! Bookmark not defined.
4. Образовательные технологии.....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	8
5.1. Система оценивания	Error! Bookmark not defined.
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине.....	9
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	Error! Bookmark not defined.
6.1. Список источников и литературы	Error! Bookmark not defined.
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Error! Bookmark not defined.
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	Error! Bookmark not defined.
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Error! Bookmark not defined.
9. Методические материалы	Error! Bookmark not defined.
9.1. Планы семинарских занятий.....	Error! Bookmark not defined.
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	16
9.3. Иные материалы.....	17
Приложение 1. Аннотация дисциплины	Error! Bookmark not defined.
Приложение 2. Лист изменений.....	Error! Bookmark not defined.

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

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

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.	Предмет коммуникационного менеджмента. Принципы и нормы коммуникационного менеджмента. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера

	Основные понятия курса.	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

Образовательные технологии, используемые в изучении курса, предполагают сочетание традиционной лекционно-семинарской формы проведения занятий, а также интерактивные методы, в частности, разбор конкретных ситуаций. Для этого используются различные формы

работы: самостоятельная индивидуальная подготовка студентов, работа в группе, представление и обсуждение полученных результатов.

Большая роль отводится групповым формам работы. Взаимодействие в группе, дискуссии способствуют развитию профессионального мировоззрения, языка и речи, помогают лучше понять сущность изучаемых явлений.

Образовательные технологии

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента			
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	Лекция 1 Семинар 1-2	Вводная лекция Дискуссия
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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

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)»/ «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	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «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</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		учёт результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

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 лень 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./Кривокопа 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

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:

При проведении занятий без специального ПО

1. Windows
2. Microsoft Office

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: 1. Предмет и методы коммуникационного менеджмента 2. Уровни анализа коммуникационного менеджмента. 3. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента. Контрольные вопросы: 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: 1. Структура коммуникативной ситуации. 2. Межличностная обратная связь. 3. Эмоциональные отношения в межличностной коммуникации. 4. Особенности невербальной коммуникации. Контрольные вопросы: 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. Контрольные вопросы: <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	Семинар 7-8. Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	Вопросы для обсуждения: <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. Контрольные вопросы: <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	Семинар 9-10. Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента	Вопросы для обсуждения: <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. Контрольные вопросы: <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	Семинар 11-12. Управление эффективностью коммуникаций в организации	Вопросы для обсуждения: <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 привлечения персонала. 4. Интернет- коммуникации и социальные сети в коммуникационном менеджменте персонала. Контрольные вопросы: <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

Защита проекта по формированию программы развития предприятия, подготовленного в виде доклада с презентацией в формате PowerPoint является квалификационной работой студента и подводит итоги теоретической и практической подготовки студента по изучаемой дисциплине. При подготовке проекта студент должен показать свои способности и возможности по решению реальных проблем, используя полученные в процессе обучения знания. Методические указания позволяют обеспечить единство требований, предъявляемых к содержанию, качеству и оформлению письменных работ.

При выполнении проекта используются все знания, полученные студентами в ходе освоения курса; закрепляются навыки оформления результатов работы; выявляются умения четко формулировать, и аргументировано обосновывать предложения и рекомендации по снижению рисков на выбранном предприятии.

Выполнение работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя. В ходе выполнения работы студент должен показать, в какой мере он овладел теоретическими знаниями и практическими навыками, в какой степени научился ставить задачи, делать выводы и обобщать полученные результаты.

Подготовка письменной работы имеет целью:

- закрепление навыков полученные в ходе курса;
- практическое овладение методиками, изученными на лекциях и семинарах;
- применение знаний при решении конкретных задач управленческой деятельности;
- выяснение подготовленности студента к самостоятельному решению проблем, связанных с предметом «Теория организации».

Общие требования.

Для успешного и качественного выполнения проекта студенту необходимо:

- иметь знания по изучаемой дисциплине в объеме программы РГГУ;
- владеть методами, изученными в ходе курса;
- уметь использовать современные средства вычислительной техники, в первую очередь персональные компьютеры в процессе выполнения, оформления и проведения презентации работы;
- свободно ориентироваться при подборе различных источников информации и уметь работать со специальной литературой;
- уметь логично, грамотно и научно обоснованно формулировать теоретические и практические рекомендации, результаты анализа;
- квалифицированно оформлять графический материал, иллюстрирующий содержание работы.

Являясь законченным самостоятельным проектом студента, письменная работа должна отвечать следующим требованиям.

1. Описание исходных данных (информации о выбранном предприятии) в необходимом и достаточном объеме для проведения дальнейшей работы.
2. Использование в проекте технологий, методов и алгоритмов, изученных в ходе рассматриваемого курса.
3. Логичность, обоснованность и практическая применимость предлагаемых в проекте рекомендаций и мероприятий по повышению эффективности организации.

Студент выполняет проект, используя как основу данные предприятия или фирмы, которые выбирает сам, после чего согласовывает свой выбор с преподавателем. Одним из обязательных критериев выбора является доступность необходимой и достаточной информации по выбранному объекту для разработки программы развития.

Требования к содержанию и структуре текста

Проект по формированию программы снижения рисков является строго структурированным и состоит из следующих частей:

- Титульный слайд, содержащий полную информацию о названии работы (проекта) подразделении, где она выполнена, номере группы и ФИО обучающегося;
- Слайд, содержащий информацию о выбранном объекте и начальные условия, обосновывающие необходимость разработки программы развития;
- Слайды, содержащие анализ, оценку постановку целей и распределение ресурсов для выбранной задачи;
- Список мероприятий, предлагаемых для программы развития с расчетом их эффективности;
- Программу развития на основе предложенного списка мероприятий с обоснованием ее оптимальности.

- Заключение, содержащее рекомендации по практическому внедрению предложенной программы развития на предприятии;
- Презентация по проекту делается в программе PowerPoint. Используется для доклада по проекту.

АННОТАЦИЯ

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.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола