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 В РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»

Направленность «Современные технологии в управлении человеческими ресурсами»

Квалификация выпускника - магистр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом

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

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
организационного развития
№ 12 от 20 июня 2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка **4**
1.1 Цель и задачи дисциплины *(модуля)* **4**
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине *(модулю)* **4**
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы **5**

2. Структура дисциплины *(модуля)* **5**

3. Содержание дисциплины *(модуля)* **8**

4. Образовательные технологии **9**

5. Оценка планируемых результатов обучения **10**
5.1. Система оценивания **10**
5.2.Критерии выставления оценок **11**
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине *(модулю)* **13**

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины **14**
6.1. Список источников и литературы **14**
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» **15**

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины *(модуля)* **15**

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья **16**

9. Методические материалы **16**
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий **16**
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ
9.3. Иные материалы

Приложения **25**
Приложение 1. Аннотация дисциплины **25**
Приложение 2. Лист изменений **26**

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. . Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК – 5	способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения	**знать:** - основы командной работы и принципы построения эффективных коммуникаций; **уметь:** - оценивать эффективность коммуникативного воздействия; - отстаивать свою позицию; **владеть:** - навыками убеждения и поиска компромиссных и альтернативных решений.
ПК – 20	умение определять и формулировать задачи и принципы построения системы внутренних коммуникаций, консультировать работодателя и персонал организации о правах и обязанностях, возникающих в результате заключения трудового договора	**знать:** - основные закономерности функционирования и развития коммуникаций в организации, факторы, оказывающие влияние на их эффективность и средства оптимизации; **уметь:** - анализировать коммуникативные ситуации, ошибки коммуникации, **владеть:** - навыками разрешения коммуникативных проблем и

		построения эффективных организационных коммуникаций.
ПК - 25	умение проводить совещания: выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения	**Знать:** - основные правила проведения совещаний, переговоров и деловых бесед; **Уметь:** - выбирать тему, формировать регламент, информировать других **Владеть:** - навыками анализа проблемного поля, - навыками принятия совместных решений.

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина **«Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом»** является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки «Управление персоналом».

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения таких курсов, как «Современные технологии управления персоналом», «Стратегии управления персоналом», «Теория и практика кадровой политики государства и организации»

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин: Преддипломная пректика, подготовка и защита ВКР.

2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Для очной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателей 30 часов, самостоятельная работа - 60 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Лекции	Практические занятия	Самостоятель-ная работа	контр	Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента							

1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	5	1	2	10		Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	5	2	4	10		Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	5	2	4	10		Работа на практических занятиях, эссе Практические контрольные задания
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации							
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	5	2	4	10		Работа на практических занятиях, блиц-конт-рольная, эссе, практи-ческие контрольные задания
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	5	2	2	10		Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	5	1	4	10		Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация					18	экзамен
	ИТОГО:		**10**	**20**	**60**	**18**	

2.2. Для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателей 24 часов, самостоятельная работа - 66 часов.

№ п/п	**Раздел дисциплины**	**Семестр**	**Лекции**	**Практические занятия**	**Самостоятель-ная работа**	**контр**	**Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)**

Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента							
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	5	1	2	11		Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	5	1	2	11		Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	5	1	2	11		Работа на практических занятиях, эссе Практические контрольные задания
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации							
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	5	2	4	11		Работа на практических занятиях, блиц-конт-рольная, эссе, практи-ческие контрольные задания
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	5	1	2	11		Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	5	2	4	11		Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация					18	экзамен
	ИТОГО:		**8**	**16**	**66**	**18**	

2.3. Для заочной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателей 12 часов, самостоятельная работа - 87 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	контр	Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента							
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	5	0,5	1	14		Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	5	0,5	1	14		Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	5	0,5	1	14		Работа на практических занятиях, эссе Практические контрольные задания
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации							
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	5	0,5	1	15		Работа на практических занятиях, блиц-конт-рольная, эссе, практи-ческие контрольные задания
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	5	1	1	15		Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	5	1	3	15		Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация					9	экзамен
	ИТОГО:		**4**	**8**	**87**	**9**	

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела	Содержание раздела
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента		
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления 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

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 Дикуссия
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

5. ОЦЕНКА ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	25 баллов
- контрольная работа	10 баллов	10 баллов
- разбор кейсов	10 баллов	10 баллов

- научный доклад и реферат на практическом занятии (темы 1-4)	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

Шкала оценок

Баллы	**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

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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	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. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	«удовлетвори-тельно»/ «зачтено (удовлетвори-тельно)»/ «зачтено»	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. 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. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворите льно»/ 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

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

Текущий контроль

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

Промежуточная аттестация (экзамен)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 2 вопроса (один вопрос теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);

- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

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

Контрольные вопросы к экзамену

1. Структура коммуникативной ситуации (ПК-20).
2. Сравнение вербальной и невербальной коммуникации (ПК-20).
3. Взаимосвязь социальных установок и поведения (ОПК-5).
5. Стадии и механизмы убеждения (ОПК-5).
6. Стратегии анализа убеждающего сообщения (ОПК-5).
7. Характеристики коммуникатора и аудитории, оказывающие влияние на эффективность сообщения (ПК-25).
8. Характеристики сообщения, оказывающие влияние на его эффективность (ОПК-5).
9. Системы и функции невербальной коммуникации (ПК-20).
10. Проблемы кодирования невербальной коммуникации (ПК-20).
11. Проблемы декодирования невербальной коммуникации (ПК-20).
12. Коммуникативные навыки: выбор стиля коммуникации, постановка вопросов и интерпретация замечаний (ПК-25).
13. Коммуникативные навыки: эффективное слушание, распознавание лжи и обсуждение «опасных» проблем (ПК-25).
14. Эффекты групповой дискуссии: социальная леность и групповая поляризация (ПК-25).
15. Эффекты групповой дискуссии: влияние большинства и меньшинства (ПК-25).
16. Способы повышения эффективности групповой дискуссии (ПК-25).
17. Специфика массовой коммуникации в деловых отношениях (ОПК-5).
18. Коммуникация в электронных сетях (ОПК-5).
19. Способы повышения эффективности нисходящих коммуникаций (ОПК-5).
20. Способы повышения эффективности восходящих коммуникаций (ОПК-5).
21. Функции и особенности неформальных коммуникаций (ОПК-5).
22. Виды слухов и их профилактика в организации (ОПК-5).

Примерные вопросы к контрольной работе

1. Назовите основные средства коммуникации (ПК-20).
2. Каковы особенности эффективной обратной связи в межличностном общении? (ОПК-5)
3. В чем заключаются проблемы использования невербальной коммуникации? (ОПК-5)
4. Что коммуникативный барьер? (ПК-25)
5. Каковы способы повышения коммуникативной компетентности персонала? (ПК-20)

Примеры кейсов (ОПК -5)

Кейс 1. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Кейс 2. Приглашение. Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских

отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Список источников и литературы

Литература:
Обязательная:

1. Бороздина, Г. В. **Психология делового общения**: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2007. - 295 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-16-001969-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/124236

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: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/201036

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. **Психология и этика делового общения** / Лавриненко В.Н., - 5-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с.: ISBN 978-5-238-01050-2 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/882329

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

Перечень БД и ИСС

№п	Наименование

/п	
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 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

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины необходимы:

- демонстрационные приборы для лекции-визуализации,

- мультимедийные средства для открытия кейсов на лекциях и семинарах,

Требования к аудиториям:

- для проведения семинаров необходимы компьютерные классы,

- для лекций и семинаров необходимо наличие доски и специально оборудованные для показа слайдов и работы на персональных компьютерах аудитории.

Перечень ПО

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (*лицензионное или свободно распространяемое*)
1	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
2	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные

методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными

особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

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

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

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

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

- для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
- акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

9.1. Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента

Семинар 1-2. Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.

Цель занятия: формирования представлений о коммуникационном менеджменте как науке и сфере практики.

Форма проведения: Дискуссия

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?

Семинар 3-4. Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций

Цель занятия: выявить специфику эффективных межличностных коммуникаций в управлении персоналом.

Форма проведения: Дискуссия

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?

Семинар 5-6. Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.

Цель занятия: определить феномены, характеризующие процесс группового принятия решений.

Форма проведения: Дискуссия

Вопросы для обсуждения:

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:

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

Семинар 7-8. Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.

Цель занятия: выявить роль организационных коммуникаций в управлении персоналом.

Форма проведения: Дискуссия

Вопросы для обсуждения:

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:

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.

Семинар 9-10. Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента

Цель занятия: сформировать представления о роли неформальных коммуникаций в организации.

Форма проведения: Дискуссия

Вопросы для обсуждения:

1. Роль коммуникативной компетентности в деятельности специалиста по коммуникациям.
2. Модель личностных качеств современного менеджера.
3. Культура управленческого общения.

Контрольные вопросы:

1. Каковы основные коммуникативные навыки?
2. В чем преимущество неформальных коммуникаций перед формальными?
3. Как предотвратить распространение нежелательных слухов?

Семинар 11-12. Управление эффективностью коммуникаций в организации

Цель занятия: охарактеризовать внешнеорганизационные коммуникации как фактор управления персоналом.

Форма проведения: Дискуссия

Вопросы для обсуждения:

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:

1. В чем заключаются особенности массовых коммуникаций?
2. Каковы факторы формирования имиджа и репутации компании?
3. Какова специфика «электронного общения»?

Приложение 1

АННОТАЦИЯ

Дисциплина **«Коммуникационный менеджмент в работе с персоналом»** является дисциплиной по выбору вариативной 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:**

ОПК – 5: способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения

ПК – 20: умение определять и формулировать задачи и принципы построения системы внутренних коммуникаций, консультировать работодателя и персонал организации о правах и обязанностях, возникающих в результате заключения трудового договора.

ПК – 25: умение проводить совещания: выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других, принимать совместные решения

В результате освоения дисциплины учащийся должны:

Знать:

- основы командной работы и принципы построения эффективных коммуникаций;

- основные закономерности функционирования и развития коммуникаций в организации, факторы, оказывающие влияние на их эффективность и средства оптимизации;

- основные правила проведения совещаний, переговоров и деловых бесед;

Уметь:

- оценивать эффективность коммуникативного воздействия;
- отстаивать свою позицию;
- анализировать коммуникативные ситуации, ошибки коммуникации,
- выбирать тему, формировать регламент, информировать других

Владеть:

- навыками убеждения и поиска компромиссных и альтернативных решений.
- навыками разрешения коммуникативных проблем и построения эффективных организационных коммуникаций.
- навыками анализа проблемного поля,
- навыками принятия совместных решений.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Приложение 2

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	11.06.2020	12

Приложение к листу изменений №1

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020)
Для очной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 114 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (10 часов), практические занятия (20 часов), самостоятельная работа студента (66 часов), промежуточная аттестация (18 часов).

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная			Самостоятельная работа	Всего:	
			Лекции	Семинар	Промежуточная аттестация			
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента								
1	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	3	1	2		10	13	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	3	2	4		12	18	Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	3	2	4		10	16	Работа на практических занятиях, эссе Практические контрольные задания
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации								
4	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	3	2	4		10	16	Работа на практических занятиях, блиц-конт-рольная, эссе, практи-ческие контрольные задания
5	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	3	2	2		12	16	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания

6	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	3	1	4		12	17	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7	Промежуточная аттестация	3			18		18	экзамен
	ИТОГО:		**10**	**20**	**18**	**66**	**114**	

Для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 114 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (8 часов), практические занятия (16 часов), самостоятельная работа студента (72 часа), промежуточная аттестация (18 часов).

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная			Самостоятельная работа	Всего:	
			Лекции	Семинар	Промежуточная аттестация			
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента								
1	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	4	1	2		12	15	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	4	1	2		12	15	Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	4	1	2		12	15	Работа на практических занятиях, эссе Практические контрольные задания
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации								
4	Особенности управления коммуникационными	4	1	4		12	17	Работа на практических

	процессами внутри компании и во внешней среде.							занятиях, блиц-конт-рольная, эссе, практи-ческие контрольные задания
5	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	4	2	2		12	16	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	4	2	4		12	18	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7	Промежуточная аттестация	4			18		18	экзамен
	ИТОГО:		**8**	**16**	**18**	**72**	**114**	

Для заочной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 114 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (4 часа), практические занятия (8 часов), самостоятельная работа студента (93 часов), промежуточная аттестация (9 часов).

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная			Самостоятель-ная работа	Всего:	
			Лекции	Семинар	Промежуточ-ная аттестация			
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента								
1	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	3	0,5	1		10	11,5	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
		4		0,5		4	4,5	
2	Структура и особенности построения	3	0,5	1		10	11,5	Работа на практических

	коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	4		0,5		4	4,5	занятиях блиц-контрольная
3	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	3	0,5	0,5		10	11	Работа на практических занятиях, эссе Практические контрольные задания
		4		0,5		4	4,5	
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации								
4	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	3	0,5	0,5		12	13	Работа на практических занятиях, блиц-конт-рольная, эссе, практи-ческие контрольные задания
		4		0,5		4	4,5	
5	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	3	1	0,5		12	13,5	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
		4		1		6	7	
6	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	3	1	0,5		12	13,5	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
		4		1		5	6	
7	Промежуточная аттестация	4			9		9	экзамен
	ИТОГО:		**4**	**8**	**9**	**93**	**114**	

2. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

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.

3. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п	Наименование

/п	
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

4. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (*лицензионное или свободно распространяемое*)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statisctics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statisctics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное