

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



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

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.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Образовательные технологии.....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	8
5.1. Система оценивания .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
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.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1. Список источников и литературы .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9. Методические материалы.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.1. Планы семинарских занятий.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	16
9.3. Иные материалы.....	17
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Приложение 2. Лист изменений.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## 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	<b>Знать:</b> - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; роли участников в команде <b>Уметь:</b> - определять эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определять роль каждого участника в команде <b>Владеть:</b> - 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;	<b>Знать:</b> - способы взаимодействия с членами команды; обмена информацией, знаниями и опытом; содействия презентации результатов работы команды; соблюдения этических норм взаимодействия <b>Уметь:</b>

	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 <b>Владеть:</b> - 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	<b>Знать:</b> - основы организации и координации взаимодействия между людьми <b>Уметь:</b> - осуществлять координацию взаимодействия между людьми <b>Владеть:</b> -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
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>		
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.
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>		
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
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>			
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
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>			
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
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>		
1	<b>Семинар 1-2.</b> Роль коммуникационного менеджмента в управлении организаций. Основные понятия курса.	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Предмет и методы коммуникационного менеджмента 2. Уровни анализа коммуникационного менеджмента. 3. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента.  <b>Контрольные вопросы:</b> 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	<b>Семинар 3-4.</b> Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Структура коммуникативной ситуации. 2. Межличностная обратная связь. 3. Эмоциональные отношения в межличностной коммуникации. 4. Особенности невербальной коммуникации. <b>Контрольные вопросы:</b> 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	<p><b>Семинар 5-6.</b> Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.</p>	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Достоинства и недостатки группового принятия решений.</li> <li>2. Групповая дискуссия: формы, факторы эффективности.</li> <li>3. Техники и приемы групповой полемики.</li> <li>4. Коммуникационные проблемы организации и их выявление.</li> </ol> <p><b>Контрольные вопросы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите основные проблемы группового принятия решений.</li> <li>2. Каковы условия эффективной дискуссии?</li> <li>3. Как проявляется феномен поляризации группы при групповом обсуждении проблем?</li> </ol>
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>		
4	<p><b>Семинар 7-8.</b> Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.</p>	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды и функции организационных коммуникаций.</li> <li>2. Взаимосвязь коммуникаций и корпоративной культуры.</li> <li>3. Организационные коммуникации как фактор межличностных отношений в организации.</li> <li>4. Цели управления внутренней коммуникацией.</li> <li>5. Способы управления внутренней коммуникацией.</li> <li>6. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой.</li> </ol> <p><b>Контрольные вопросы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы особенности управления внутренними коммуникациями?</li> <li>2. Какова роль коммуникаций в формировании и поддержании организационной культуры?</li> <li>3. Как коммуникации влияют на отношения между членами организации?</li> <li>4. Особенности обеспечения коммуникаций с внешней средой.</li> </ol>
5	<p><b>Семинар 9-10.</b> Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента</p>	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль коммуникативной компетентности в деятельности специалиста по коммуникациям.</li> <li>2. Модель личностных качеств современного менеджера.</li> <li>3. Культура управленческого общения.</li> </ol> <p><b>Контрольные вопросы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы основные коммуникативные навыки?</li> <li>2. В чем преимущество неформальных коммуникаций перед формальными?</li> <li>3. Как предотвратить распространение нежелательных слухов?</li> </ol>

6	<b>Семинар 11-12.</b> Управление эффективностью коммуникаций в организации	<b>Вопросы для обсуждения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации.</li> <li>2. Отечественный и зарубежный опыт управления эффективностью коммуникаций в организации</li> <li>3. Имидж и репутация организации как факторы привлечения персонала.</li> <li>4. Интернет- коммуникации и социальные сети в коммуникационном менеджменте персонала.</li> </ol> <b>Контрольные вопросы:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключаются особенности массовых коммуникаций?</li> <li>2. Каковы факторы формирования имиджа и репутации компании?</li> <li>3. Какова специфика «электронного общения»?</li> </ol>

## 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