

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, заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2018

Коммуникационный менеджмент

Рабочая программа дисциплины

Составитель: к.э.н., доцент Е.Н. Галкина

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

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

организационного развития

№ 15 от 28 июня 2018 г.

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка**

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (*модулю*)

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

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

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

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

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

### **9. Методические материалы**

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

## 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 – 6	владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений	<b>Знать:</b> - основы организации командной работы <b>Уметь:</b> - оценивать эффективность коммуникативного воздействия; - устанавливать и поддерживать конструктивные отношения в коллективе. <b>Владеть:</b> - навыками совместной работы
ОПК – 7	готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владение навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	<b>знать:</b> - основные закономерности функционирования и развития коммуникаций в организации, факторы, оказывающие влияние на их эффективность и средства оптимизации; <b>уметь:</b> - анализировать коммуникативные ситуации, ошибки коммуникации. <b>владеть:</b> - навыками разрешения коммуникативных проблем и

		построения эффективных организационных коммуникаций.
--	--	--

### 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

### 2.1. Для очной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателями 28 часов, самостоятельная работа - 44 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа	Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>						
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	5	2	2	8	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	5	2	2	7	Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных	5	2	2	7	Работа на практических занятиях, практические контрольные задания

	коммуникаций.					
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>						
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	5	2	4	7	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная, практические контрольные задания
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	5	2	2	7	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	5	2	2	8	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация			2		Зачет
	<b>ИТОГО:</b>		<b>12</b>	<b>16</b>	<b>44</b>	

## 2.2. Для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателями 16 часов, самостоятельная работа - 56 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа	Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>						
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	5	1	1	10	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	5	1	1	9	Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	5	1	1	9	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>						
4.	Особенности управления	5	2	1	9	Работа на практических

	коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.					занятиях, блиц-контрольная, практические контрольные задания
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	5	1	1	9	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	5	2	1	10	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация			2		Зачет
	<b>ИТОГО:</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	

### 2.3. Для заочной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателями 8 часов, самостоятельная работа - 64 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа	Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>						
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	4	0,5	0,5	5	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	4	1	0,5	5	Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	4	1	0,25	5	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>						
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	4	0,5	0,25	5	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная, практические контрольные задания
5.	Профессиональные требования к	4	0,5	0,25	5	Работа на практических

	персоналу коммуникационного менеджмента.					занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	4	0,5	0,25	5	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация	5		2	34	Зачет
	<b>ИТОГО:</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>64</b>	

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела	Содержание раздела
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>		
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управлении организаций. Основные понятия курса.	Предмет коммуникационного менеджмента. Принципы и нормы коммуникационного менеджмента. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента. Уровни коммуникационного менеджмента в организации. Роль коммуникаций в менеджменте.
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	Классификация и модели коммуникаций. Структура и содержание коммуникативного и коммуникационного процессов. Способы и средства передачи и приема информации. Элементы и этапы коммуникативного процесса. Модели коммуникации: - модель Лассвелла - модель Шэннона-Уивера - замкнутая модель коммуникации Шрамма-Осгуда
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	Коммуникативные барьеры. Коммуникационные проблемы организации и их выявление. Коммуникативные технологии работы в конфликтных ситуациях.
<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	Лекция 5	Лекция-визуализация

	требования к персоналу коммуникационного менеджмента	Семинар 9-10	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:		
- 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 (зачет)		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
			B
68-82	хорошо		C
56-67	удовлетворительно		D
50-55		E	
20-49			FX

0-19	неудовлетворительно	не зачтено	F
------	---------------------	------------	---

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

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,Е	«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</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		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	«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 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 (зачет)**

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).

### **Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

#### **Контрольные вопросы к зачету**

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

#### **Примерные вопросы к контрольной работе**

1. Назовите основные средства коммуникации (ОПК-6).
2. Каковы особенности эффективной обратной связи в межличностном общении? (ОПК-6)
3. В чем заключаются проблемы использования невербальной коммуникации? (ОПК-7)
4. Что коммуникативный барьер? (ОПК-7)
5. Каковы способы повышения коммуникативной компетентности персонала? (ОПК-7)

## 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./Кривокора 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

<http://www.ecopsy.ru/>

<http://www.ago-consult.ru/>

<http://www.hrm21.ru/>

## Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	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 персональнoных компьютерах аудитории.

Лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

## Перечень ПО

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
2	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное

## **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/ 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?

### **Литература**

### **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»?

## 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**:

ОПК - 6: способность использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии;

ОПК – 7: готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.

### **Знать:**

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

### **Уметь:**

- оценивать эффективность коммуникативного воздействия;
- устанавливать и поддерживать конструктивные отношения в коллективе.
- анализировать коммуникативные ситуации, ошибки коммуникации.

### **Владеть:**

- навыками совместной работы

- навыками разрешения коммуникативных проблем и построения эффективных организационных коммуникаций.

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
1	Приложение № 1	20.06.2019	15
2	Приложение № 2	31.08.2020	1



**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2019 г.)**

**1. 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

**2. Перечень БД и ИСС**

№п /п	Наименование
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

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 76 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателями 28 часов, самостоятельная работа - 48 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа	Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>						
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	5	2	2	8	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	5	2	2	8	Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	5	2	2	8	Работа на практических занятиях, практические контрольные задания
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>						
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	5	2	4	8	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная, практические контрольные задания
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	5	2	2	8	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	5	2	2	8	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация			2		Зачет
	<b>ИТОГО:</b>		<b>12</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	

### Для очно-заочной формы обучения (год набора 2020)

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 76 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателями 16 часов, самостоятельная работа - 60 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа	Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>						
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	6	1	1	10	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	6	1	1	10	Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	6	1	1	10	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>						
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	6	2	1	10	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная, практические контрольные задания
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	6	1	1	10	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	6	2	1	10	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация			2		Зачет
	<b>ИТОГО:</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>60</b>	

## Для заочной формы обучения (год набора 2020)

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 76 часов, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателями 8 часов, самостоятельная работа - 68 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа	Формы текущего и итогового контроля успеваемости (по неделям семестра)
<b>Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента</b>						
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций. Основные понятия курса.	4 5	0,5	0,5	5 6	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	4 5	1	0,5	5 6	Работа на практических занятиях блиц-контрольная
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	4 5	1	0,25	6 6	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
<b>Раздел 2. Управление коммуникациями в организации</b>						
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	4 5	0,5	0,25	6 5	Работа на практических занятиях, блиц-контрольная, практические контрольные задания
5.	Профессиональные требования к персоналу коммуникационного менеджмента.	4 5	0,5	0,25	6 5	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	4 5	0,5	0,25	6 6	Работа на практических занятиях, Практические контрольные задания
7.	Промежуточная аттестация	5		2		Зачет
	<b>ИТОГО:</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>68</b>	

## 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/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

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

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