

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет  
Кафедра

*Экономический*  
*Экономики и управления*

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

дисциплина

*Коммуникативный менеджмент*

**Блок Б1, вариативная часть, Б1.В.08**

цикл дисциплины и его часть (базовая, вариативная, дисциплина по выбору)

Направление

**38.03.03**

**Управление персоналом**

код

наименование направления

Программа

**Управление персоналом**

Форма обучения

**Заочная**

Для поступивших на обучение в  
**2020 г.**

Разработчик (составитель)

*к.э.н., доцент*

**Опарина Т. А.**

ученая степень, должность, ФИО

Стерлитамак 2022

<b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>3</b>
1.1. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы.....	3
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .	3
<b>2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....</b>	<b>5</b>
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	5
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам).....	5
<b>5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....</b>	<b>6</b>
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) .....</b>	<b>8</b>
6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	8
6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем .....	9

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

### 1.1. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший программу высшего образования, в рамках изучаемой дисциплины, должен обладать компетенциями, соответствующими видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:

Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9)
Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)
Владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-32)

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Этапы формирования компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
Владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-32)	1 этап: Знания	Обучающийся должен знать: организационную культуру, этические нормы взаимоотношений в организации
	2 этап: Умения	Обучающийся должен уметь: обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся должен владеть: навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике
Способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9)	1 этап: Знания	Обучающийся должен знать: модели теории коммуникации
	2 этап: Умения	Обучающийся должен уметь: определять каналы распространения информации
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся должен владеть: навыками оценки коммуникативной компетентности персонала

Знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	1 этап: Знания	Обучающийся должен знать: основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе
	2 этап: Умения	Обучающийся должен уметь: разрешать трудовые споры и конфликты в коллективе
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Обучающийся должен владеть: навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина реализуется в рамках вариативной части.

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные в результате изучения дисциплин «Организационное поведение. Организационная культура», «этика деловых отношений».

Полученные компетенции будут реализованы при изучении курса «Психодиагностика в управлении персоналом».

Дисциплина изучается на 2, 3 курсах в 4, 5 семестрах

## 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 108 акад. ч.

Объем дисциплины	Всего часов
	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	6
практических (семинарских)	8
другие формы контактной работы (ФКР)	0,7
Учебных часов на контроль (включая часы подготовки):	3,8
зачет	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	89,5

<b>Формы контроля</b>	<b>Семестры</b>
зачет	5

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				СР
		Контактная работа с преподавателем				
		Лек	Пр/Сем	Лаб		
1.4	Сферы применения коммуникационного менеджмента	0	2	0	29,5	
1.2	Структура и особенности построения коммуникационного процесса	2	2	0	20	
1.3	Информационные барьеры в коммуникационном процессе	2	2	0	20	
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>89,5</b>	
1.1	Коммуникации: сущность виды, специфика	2	2	0	20	
	<b>Итого</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>89,5</b>	

**4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)**

Курс практических/семинарских занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.4	Сферы применения коммуникационного менеджмента	1. Каково содержание деятельности коммуникационного менеджмента? 2. В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента? 3. Какие способы сбора, обработки, передачи и получения информации вам известны? 4. Как взаимосвязаны между собой сферы коммуникационного менеджмента?
1.2	Структура и особенности построения коммуникационного процесса	1) По признакам, приводимым в главе, составьте классификацию информации, поступающей в процессе учебных занятий. 2) Перечислите этапы обмена информацией и их взаимосвязи. 3) Объясните, что такое обратная связь. Какую роль она играет в процессе управления? Приведите примеры средств обратной связи
1.3	Информационные	1. Вспомните, какие помехи для обмена информацией

	барьеры в коммуникационном процессе	существуют. Приведите их примеры, почерпнутые из жизни и литературы. 2. Рассмотрите основные источники деловой информации, их достоинства и недостатки и обсудите этот вопрос в группе
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	
1.1	Коммуникации: сущность виды, специфика	1. Используя графически выполненную структуру фирмы, организации, где Вы работаете, заимствуя структуру из учебного пособия, или придуманную Вами на основании цифровых обозначений субъектов и объектов управления, смоделируйте коммуникации, дав их характеристику по следующим видам: вертикальные, горизонтальные, прямые, обратные, восходящие, нисходящие, устно, письменные, формальные, неформальные и т.п. 2. определите 10 факторов позитивно и 10 – негативно влияющих на качество и эффективность функционирования коммуникаций. 3. Назовите 5 наиболее эффективных в одной из указанных преподавателем сфер управления. Аргументируйте свой выбор.

#### Курс лекционных занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.2	Структура и особенности построения коммуникационного процесса	Термин «коммуникация», этапы обмена информации, источник информации, результат (эффект) коммуникационного процесса.
1.3	Информационные барьеры в коммуникационном процессе	Помехи для обмена информацией. Источники деловой информации, их достоинства и недостатки
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	
1.1	Коммуникации: сущность виды, специфика	Понятие коммуникация. Значение, виды, недостатки, коммуникации. Критерии характера взаимодействия коммуникации. По степени формализации коммуникации

#### 5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Задания для самостоятельной работы.

Тема 1. Коммуникации: сущность виды, специфика

Задание 1. Используя графически выполненную структуру фирмы, организации, где Вы работаете, заимствуя структуру из учебного пособия, или придуманную Вами на основании цифровых обозначений субъектов и объектов управления, смоделируйте коммуникации, дав их характеристику по следующим видам: вертикальные,

горизонтальные, прямые, обратные, восходящие, нисходящие, устно, письменные, формальные, неформальные и т.п.

Задание 2. Используя представленную ниже информацию, определите 10 факторов позитивно и 10 – негативно влияющих на качество и эффективность функционирования коммуникаций. Прокомментируйте свой выбор.

Факторы функционирования коммуникаций:

Усложнение коммуникационных сетей, неформализованные контакты, высокая интенсивность, качество коммуникационных сетей, способность к моделированию межличностных особенностей собеседника, речевая коммуникация, недопонимание, эмпатия, неумение слушать, искренность, отставание слова от мысли, надежность, неформальность, пространственность организации, предвзятость, реакция, конструктивность, желательный ответ, сиюминутная критика, информация, домыслы, выдумки, тревоги, падение трудовой мотивации, умение слушать, расширение полномочий, коммуникативные барьеры: социальные, этнокультурные; психологические: невербальные моменты, конструктивность, неоправданность, специфичность, плохая коммуникабельность; пересмотр трудовых функций, оперативность информации, неблагоприятный психологический климат, замкнутость, дополнительные программы, поддержки, решительность, вздорность, позитивное отношение, открытость, слабая память, отсутствие обратной связи, неудовлетворенность в признании, стереотип восприятия, аморальность, текучесть, контроль руководства, изобретательность, надежность, готовность к восприятию, застенчивость, назойливость, несовместимость, лень, зло, беспомощность, эмоциональность, оборонительность, жесточенность, самоуверенность, запуганность, неполнота восприятия, восторженность, семантика.

Задание 3. Выберите из представленного перечня коммуникаций 5 наиболее эффективных в одной из указанных преподавателем сфер управления. Аргументируйте свой выбор.

Перечень коммуникаций:

Ознакомление с указами, постановлениями, распоряжениями исполнительной власти, подведение итогов, оценка деятельности, обращение, собеседование при найме на работу, доведение до сведения распорядка работы, пресс-конференция, постановка задач, заседание коллегии, помощь в повышении квалификации, объявления, замечания, премирование, обсуждения, доклады по кадрово-социальным вопросам и об экономическом положении, осмотры предприятия, ведение производственной хроники, первичное ознакомление сотрудников с предприятием, составление и использование производственных справочников, брифинг, обсуждение и переговоры в рамках производственного совета, составление коллективного договора, собрания производственного коллектива, обсуждение служебных обязанностей, использование диктофонной техники, обсуждение дисциплинарных проступков, анализ производственной документации, вводные курсы, предоставление рекомендаций, индивидуальные беседы, специальные доклады, общение по телефону, составление и использование справочников о фирме, листовок, различного рода формуляров, организация досуга, обсуждение деятельности руководства, теледебаты, обучение руководящих кадров, информирование руководства, составление производственных отчетов, использование наглядных средств, рекламные листки, селекторное совещание, информационные сообщения по фирме, выпуск коллективной газеты, вручение юбилейных адресов, проведение конференции совместно с покупателями и партнерами, взаимодействие с профсоюзами, краткие сообщения и отчеты, использование радио и телесвязи, анализ производственных показателей, личная переписка, личная беседа, отчет, использование плакатов и диаграмм, аттестационное собеседование, рапорты, использование селекторной связи, справка контрольного управления, работа комиссии по технике безопасности, работа кружков качества, организация приемного времени, беседы

с увольняющимися, премиальные обеды, слухи, ознакомление с результатами работы комиссии.

Тема 2. Структура и особенности построения коммуникационного процесса

1. По признакам, приводимым в главе, составьте классификацию информации, поступающей в процессе учебных занятий.
2. Перечислите этапы обмена информацией и их взаимосвязи.
3. Объясните, что такое обратная связь. Какую роль она играет в процессе управления? Приведите примеры средств обратной связи

Тема 3. Информационные барьеры в коммуникационном процессе

1. Вспомните, какие помехи для обмена информацией существуют. Приведите их примеры, почерпнутые из жизни и литературы.
2. Рассмотрите основные источники деловой информации, их достоинства и недостатки и обсудите этот вопрос в группе.

Тема 4. Сферы применения коммуникационного менеджмента

1. Каково содержание деятельности коммуникационного менеджмента?
2. В чем заключается специфика функций коммуникационного менеджмента?
3. Какие способы сбора, обработки, передачи и получения информации вам известны?
4. Как взаимосвязаны между собой сферы коммуникационного менеджмента?

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная учебная литература:**

1. 2. Лепехин, Н. Н. Переговорная деятельность. Менеджмент, аналитика, коммуникация [Электронный ресурс] / Н. Н. Лепехин. - Москва : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2014. - ISBN 978-5-4257-0149-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451224> (дата обращения: 09.06.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. 1. Шунейко, А. А. Коммуникативный менеджмент : учебное пособие / А. А. Шунейко, И. А. Авдеенко. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2021. — 176 с. - ISBN 978-5-9558-0488-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1218441> (дата обращения: 07.11.2021). – Режим доступа: по подписке.

#### **Дополнительная учебная литература:**

1. 2. Орехов, С. А. Корпоративный менеджмент / Орехов С.А., Селезнев В.А., - 4-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 440 с.: ISBN 978-5-394-02744-4. - Текст :

электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415590> (дата обращения: 09.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. 1. Пономарев, Н.Ф. Коммуникационный менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики : учеб. пособие / Н.Ф. Пономарев. — 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА. 2016. - 125 с. - ISBN 978-5-9765-2241-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1036125> (дата обращения: 09.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

## **6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование документа с указанием реквизитов</b>
--------------	--