

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
качеству образования – первый
проректор

Хагуров Т.А.

подпись

« 31 » мая 2019 г.

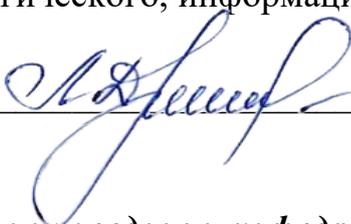
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.23.01 КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Направление подготовки Направленность (профиль)	<i>46.03.02 Документоведение и архивоведение Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации</i>
Программа подготовки	<i>академическая</i>
Форма обучения	<i>заочная</i>
Квалификация (степень) выпускника	<i>бакалавр</i>

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Программу составила:

Доцент кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов,

канд.экон.наук, доцент _____  Д.В. Ланская

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов

«02» апреля 2019 г., протокол от № 9.

Заведующий кафедрой,

д-р экон. наук, доцент _____  В.В.Ермоленко

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

«22» апреля 2019 г., протокол № 7.

Председатель УМК факультета,

канд. психол. наук, доцент _____ Е.Ю. Шлюбуль

Эксперты:

заведующий кафедрой «Экономика и организация производства» МГТУ им.

Н. Э. Баумана, исполнительный директор некоммерческого партнерства

«Объединение контроллеров»,

д-р экон. наук, профессор Фалько С. Г.

генеральный директор ООО «ИЦ «Консультант», Саблин В.А.

СТРУКТУРА ОСНОВНОЙ ЧАСТИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
1.1 Цели дисциплины	5
1.2 Задачи освоения дисциплины	5
1.3 Местодисциплины в структуре образовательной программы	6
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	6
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
2.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ	8
2.2. Структура дисциплины	9
2.3 Содержание разделов и тем дисциплины	10
2.3.1 Занятия лекционного типа	10
2.3.2 Практические (семинарские) занятия	12
2.3.3 Лабораторные занятия	14
2.3.4 Примерная тематика эссе	15
2.3.5 Примерная тематика рефератов	15
2.3.6 Примерная тематика курсовых работ	15
2.3.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	16
3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	16
3.1 Формы проведения занятий по дисциплине	16
4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	17
4.1 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации	17
4.2 Вопросы к экзамену по дисциплине «Коммуникационный менеджмент»	17
5 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	18
5.1 Основная литература	18
5.2 Дополнительная литература	19
5.3. Периодические издания	20
6 ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	20
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	20
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	21
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения	21
8.2. Перечень необходимых информационно справочных систем	21

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	21
РЕЦЕНЗИЯ 1	23
РЕЦЕНЗИЯ 2	24

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цели дисциплины

Цели дисциплины:

- формирование у студентов целостного представления о сущности коммуникационного менеджмента как универсальной деятельности по изучению, проектированию, формированию и развитию коммуникационных систем (организации, проекта, бренда, личности и т.д.), концепции управления изменениями посредством коммуникационных моделей, инструментов, технологий, методологии;

- представление о методике проведения консалтинговых исследований в сфере управления коммуникациями;

- развитие умений и навыков группового взаимодействия и ведения дискуссий;

- владение эффективными стратегиями, тактиками, техниками установления контакта, аргументации своей точки зрения, ведение беседы;

- владение навыками невербального общения.

Объектом изучения дисциплины является коммуникационный процесс в ходе процесса менеджмента организации.

Предметом изучения являются процесс и методы коммуникации, а также информационно – поведенческие модели поведения персонала.

1.2 Задачи дисциплины

Для достижения целей решаются следующие задачи изучения дисциплины:

Теоретическая компонента

1) ознакомление с историей становления и развития коммуникационного менеджмента за рубежом и в России;

2) определение места, роли и функций коммуникационного менеджмента в структуре современного научного знания и практической деятельности;

Познавательная компонента

3) изучение информационно-поведенческих моделей и технологии проведения эффективной коммуникации;

Практическая компонента

4) освоение эффективных методов коммуникации;

5) исследование особенностей формирования имиджа менеджера и корпорации (организации);

6) разработка рекомендаций, способствующих решению сложных задач, стоящих перед современными руководителями в разных сферах коммуникационной деятельности.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана направления подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» (профиль - «*Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации*») основной образовательной программы бакалавра и имеет индекс Б1.В.ДВ.23.01.

Изучение дисциплины базируется на теоретической базе, освоенной студентами при изучении дисциплин в рамках бакалавриата, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Дисциплины бакалавриата

Дисциплина	Вопросы (темы), знание которых необходимо при изучении данной дисциплины
1. Введение в направление	Модель бакалавра, компетенции, понятие организации, информации и документа
2. Русский язык и культуры речи	Морфология, синтаксис. Пунктуация. Речевые обороты
3. Основы теории управления	Система, процесс, функции, механизмы, цели, результат управления. Связующие процессы в управлении. Структуры организации. Результативность, эффективность, качество, конкурентоспособность управления.
4. Технические средства в ДОУ и архивах	Современные технические средства работы с документами в службе ДОУ и ведомственном архиве
5. Основы психологии и социологии	Психология личности. Конфликты. Методы разрешения конфликтов. Группа, неформальная группа, методы изучения социально – психологического климата в коллективе

В свою очередь, изучение дисциплины обеспечивает возможность успешного освоения студентами следующих дисциплин основной образовательной программы: управление кросскультурными группами, документационный менеджмент, управление знаниями в организации.

В свою очередь, изучение дисциплины обеспечивает возможность успешной сдачи государственного экзамена, а также подготовку выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных компетенций (ОК/ПК), представленных в таблице 2.

Таблица 2 – Требования к результатам освоения дисциплины обучающимися студентами

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть (навыки)
1	ОК 6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	сущность коммуникаций, основные формы и виды, специфику внутриорганизационных коммуникаций	анализировать факторы, влияющие на эффективность коммуникаций и менеджмента в организации	технологией эффективных коммуникаций
			Основные признаки и черты социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий представителей ряда стран	определять и анализировать особенности национальных культур и их влияние на поведение людей в международном и транснациональном менеджменте	Технологией мотивации коммуникации представителей различных культур

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ (для студентов очной и заочной форм обучения) представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ обучающихся по семестрам

Вид учебной работы	Очная форма обучения			Заочная форма обучения		
	Всего часов	Семестры		Всего часов	Семестры	
		5 семестр	6 семестр		5 семестр	6 семестр
Аудиторные занятия (всего)	43	43		12		12
В том числе:						
Занятия лекционного типа	18	18		4		4
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы и иные аналогичные занятия)	18	18		8		8
КСР	7	7				
Лабораторные занятия						
Самостоятельная работа (всего)	65	65		92		92
В том числе						
Курсовая работа (КР)						
Расчетно-графическое задание (РГЗ)						
Реферат (Р)	16	16		16		16
Эссе (Э)						
Самостоятельное изучение разделов	8	8				
Самоподготовка	41	41		76		76
Подготовка и сдача экзамена				4		4
Вид промежуточной аттестации		Зачет			Зачет	
Общая трудоемкость	час.	108		108		
	зач.ед.	3		3		

2.2. Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам и темам дисциплины для студентов очной и заочной форм обучения представлено в таблице 4.

Таблица 4 – Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре(офо), 6 семестрах (зфо)

№ темы	Наименование разделов и тем	Очная форма					Заочная форма				
		Количество часов									
		Всего	Аудиторная работа			СРС	Всего	Аудиторная работа			СРС
			Л	ПЗ (С)	КСР			Л	ПЗ (С)	КСР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	ВВЕДЕНИЕ	1	1				1	1			
1	Концептуальные основы коммуникационного менеджмента. Основные категории	8	3	2		3	8	1	2		7
2	Основные модели коммуникаций	11		2	2	7	11		2		9
3	Динамика межличностных отношений. Чувства и межличностные роли	13	4	2		7	12	1	2		9
4	Особенности переговорного процесса	11		2	2	7	9				9
5	Роль установки в коммуникационном менеджменте	11	2	2		7	12				9
6	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	11	2	2		7	9				9
7	Коммуникативные процессы в малых группах	11		2	2	7	10				10
8	Корпоративная культура. Репутационные технологии	11	2	2		7	10				10
9	Имидж в организации	10		2	1	7	10				10
10	Коммуникативный климат в организации	9	3			6	12		2		10
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	1	1				1	1			
	<i>Зачет</i>						4				
	Итого по дисциплине	108	18	18	7	65	108	4	8		92

2.3 Содержание разделов и тем дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 5 – Содержание лекций

№ темы	Наименование раздела и темы	Содержание лекций	Очная форма обучения		Заочная форма обучения	
			Время	Форма текущего контроля	Время	Форма текущего контроля
	ВВЕДЕНИЕ	Порядок изучения дисциплины, отчетности, выдача вопросов на зачет, литература и информационные источники. Актуальность тем учебной дисциплины. Связь с последующими дисциплинами. Формируемые компетенции.	1		1	
1	Концептуальные основы коммуникационного менеджмента. Основные категории	Понятие коммуникационного менеджмента. Истоки коммуникационного менеджмента. Содержание деятельности коммуникационного менеджмента. Основные задачи коммуникационного менеджмента. Функции коммуникационного менеджмента Корпоративные коммуникации как предмет коммуникационного менеджмента. Объекты и субъекты корпоративных коммуникаций.	3	Реферат	1	Реферат
2	Основные модели коммуникаций	Теоретические модели коммуникации: лингвистическая (Р. Якобсона), герменевтическая (Г. Шпет), фольклорная (В Пропп), семиотическая (Ю Лотман, У Эко), культурологическая (М.Бахтин), прагматическая (Ч. Моррис), психоаналитическая ((З. Фрейд, Ж. Лакан), архетипическая (Г. Юнг), мифологическая Р.(Барт), социологическая (П. Бурдьё), прагматическая (П. Грейс), философская (М. Фуко), игровая (Й. Хейзинг), антропологическая (К. Леви-Стросс, М Мосс), вещественная (Ж. Бодрийяр), деконструктивная (Ж.Деррида), постструктуралистическая Ж. Делез).				

3	Динамика межличностных отношений. Чувства и межличностные роли	Основные характеристики чувств и эмоций в общении. Основные функции эмоций. Организующая функция эмоций. Основные виды эмоций. Социальные эмоции: их виды, влияние значимых других на чувства и эмоции.	4		1	
4	Особенности переговорного процесса	Определение переговорного процесса, основные этапы. Создание благоприятного психологического климата переговоров. Техника и тактика аргументирования. Основные методы: фундаментальный метод, метод противоречия, метод извлечения выводов, метод сравнения, метод бумеранга, метод игнорирования, метод взаимной поддержки.				
5	Роль установки в коммуникационном менеджменте	Понятие установки. История становления понятия социальной установки. Формирование и изменение установок.	2			
6	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	Индивидуальные стили общения: ритуальное, манипулятивное, гуманистическое.	2			
7	Коммуникативные процессы в малых группах	Основные подходы к изучению коммуникации в малой группе. Понятие и отличительные черты малой группы. Разновидности малых групп. Функции групповой коммуникации.				
8	Корпоративная культура. Репутационные технологии	Понятие корпоративной культуры. Различные модели корпоративности. Структура управления делегирования полномочий. Философия, идеология, миссия и стратегия развития в корпоративной организации. Нововведения в организациях. «За» и «против». Формы проявления корпоративной культуры (вербальные и невербальные).	2			
9	Имидж в организации	Понятие имиджа организации. Основные типы. Имидж и репутация.				
10	Коммуникативный климат в организации	Процессы общения внутри организации. Направления общения. Слухи: неформальный канал общения.	3		1	
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ		1		1	
	Всего:		18		4	

2.3.2 Практические занятия (семинарские) занятия

Таблица 6 – Содержание семинарских занятий

№ темы	Наименование темы	Темы семинарских занятий	Очная форма		Заочная форма	
			Время	Форма текущего контроля	Время	Форма текущего контроля
1	Введение. Концептуальные основы коммуникационного менеджмента. Основные категории	Основные формы коммуникаций: диалог, дискуссия, беседа, переговоры, пресс-конференции, брифинг, презентации, прием по личным вопросам.	2	Реферат	2	Реферат
2	Основные модели коммуникаций	Прикладные модели коммуникации: модель Г. Лассуэлла, математическая КШеннон и У. Уивер, социально-психологическая Т. Ньюкомба, циркулярная модель У. Шрам и Ч. Осгуда, двуканальная модель В.П. Морозова, модель двуступенчатой коммуникации П. Лазарфельд, Б. Берельсон, Г. Года.	2		2	
3	Динамика межличностных отношений. Чувства и межличностные роли	Способы управления эмоциями и чувствами: конструктивная открытость. Осознание эмоций. Язык эмоций. Управление эмоциями и чувствами в социальном взаимодействии. Понимание эмоционального состояния партнера. Эмпатия как механизм восприятия.	2		2	
4	Особенности переговорного процесса	Спекулятивные методы аргументации: техника преувеличения, техника анекдота, техника использования авторитета, техника дискредитации партнера, техника изоляции, техника изменения направления, техника введения в заблуждение, техника отсрочки, техника апелляции. Техники правильной аргументации: выбор	2	Практическое занятие на примере организации		

		<p>техники аргументирования, устранение противоречий, двусторонняя аргументация, очередность перечисления преимуществ и недостатков, персонификация аргументации.</p> <p>Шесть основных правил ведения переговоров: рациональность, понимание, общение, достоверность, необходимость избегать поучительного тона, принятие.</p>				
5	Роль установки в коммуникационном менеджменте	<p>Взаимосвязь установки и поведения. Влияние установки на межличностные отношения.</p> <p>Работа с установками в деятельности менеджера.</p>	2			
6	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	<p>Основные стратегии воздействия на человека. Средства и механизмы манипуляций. Распознавание манипуляций и защита от них. Тактики влияния в работе менеджера. Тактики влияния и свойства групп. Тактики с сильными слабым контролем ресурсов.</p>	2	Дискуссия		
7	Коммуникативные процессы в малых группах	<p>Коммуникативная структура малой группы. Лексика и грамматика коммуникации в малой группе. Формирование групповой сплоченности. Экология и коммуникация в малой группе.</p>	2	Проектная работа в малых группах		
8	Корпоративная культура. Репутационные технологии	<p>Работа с персоналом. Тренинги. Роль профессионального коммуникатора. Служба связей с общественностью и ее значение в организациях разного типа. Коммуникационный менеджмент в работе с общественностью в мезосреде фирмы, во взаимоотношениях с госструктурами, местным управлением.</p>	2	Писменный опрос		
9	Имидж в организации	<p>Мастер-план имиджа: создание фундамента (моральные принципы, положение о цели компании, деловая профессия) внешнего</p>	2	Проектная работа в малых		

		имиджа (стандарты поведения и внешний вид, качество продукции, сенсорное восприятие имиджа, реклама, благотворительность, средства массовой информации, личный имидж), преданность сотрудников, моральный климат, стимулы эффективной работы; способы утраты имиджа.		группах		
10	Коммуникативный климат в организации. Заключение	Барьеры эффективного общения. Пути улучшения коммуникативного климата.			2	Дискуссия
Всего:			18		8	

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика эссе

Выполнение эссе не предусмотрено

2.3.5 Примерная тематика рефератов

Таблица 7 – Темы рефератов

№ п.п.	Наименование темы
1.	Правовые основы коммуникационного менеджмента
2.	Этикет коммуникаций: история, теория, практика
3.	Формы и методы управления коммуникационным процессом
4.	Пути повышения эффективности обратной связи при управлении коммуникационным процессом
5.	Паблик рилейшнз как важнейшее звено в управлении коммуникациями
6.	Критерии эффективности в организации управления внутрифирменными коммуникациями
7.	Современные информационные войны: возможности управления
8.	Особенности управления межличностными коммуникациями внутри организации
9.	Технологии управления коммуникациями с поставщиками, клиентами, кредиторами, инвесторами
10.	Коммуникации и СМИ: проблемы управления и взаимодействия
11.	Особенности управления коммуникации в процессе разработки управленческого решения
12.	Асимметричность информационных потоков: причины, возможности управленческого воздействия
13.	Особенности управления коммуникациями в период деловых переговоров
14.	Технологии скрытого управления общественным мнением
15.	Убеждение и манипулирование как стратегические задачи коммуникационного менеджмента: история, теория, практика
16.	Кодексы делового поведения и делового общения
17.	Деловая среда и бизнес - коммуникации
18.	Виртуальные коммуникации
19.	Коммуникация руководителя в организационной структуре управления
20.	Культура внешнего вида персонала компании
21.	Современная деловая одежда: детали и ситуации
22.	Этикет приветствий и представления
23.	Особенности делового этикета стран Запада и Востока
24.	Неофициальные встречи с деловыми партнерами
25.	Темы по предложению студентов, согласованные с преподавателем

2.3.5 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены

2.3.6 Темы самостоятельного изучения и контролируемой самостоятельной работы

Таблица 8 – Темы самостоятельного изучения и контролируемой самостоятельной работы

№ темы	Наименование темы	Тема самостоятельного изучения, содержание темы	Время
2	Основные модели коммуникаций	Теоретические модели коммуникации: лингвистическая (Р. Якобсона), герменевтическая (Г. Шпет), фольклорная (В Пропп), семиотическая (Ю Лотман, У Эко), культурологическая (М.Бахтин), прагматическая (Ч. Моррис), психоаналитическая ((З. Фрейд, Ж. Лакан), архетипическая (Г. Юнг), мифологическая Р.(Барт), социологическая (П. Бурдьё), прагматическая (П. Грейс), философская (М. Фуко), игровая (Й. Хейзинг), антропологическая (К. Леви-Стросс, М Мосс), вещественная (Ж. Бодрийяр), деконструктивная (Ж.Деррида), постструктуралистическая Ж. Делез).	4
4	Особенности переговорного процесса	Определение переговорного процесса, основные этапы. Создание благоприятного психологического климата переговоров. Техника и тактика аргументирования. Основные методы: фундаментальный метод, метод противоречия, метод извлечения выводов, метод сравнения, метод бумеранга, метод игнорирования, метод взаимной поддержки.	2
9	Имидж в организации	Понятие имиджа организации. Основные типы. Имидж и репутация.	2
<i>Всего:</i>			8

3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 Формы проведения занятий по дисциплине

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной деятельности:

— лекции: интерактивные (диалоговые) и проблемные с компьютерными презентациями;

— семинарские занятия: рефераты, дискуссии, групповые работы, письменные опросы.

Традиционные образовательные технологии: лекции и семинарские занятия.

Технология проблемного обучения: лекция – дискуссия, проблемная лекция, компьютерная презентация. На лекциях излагаются основные теоретические

положения и концепция курса, дающие студентам информации, соответствующую программе.

На практических (семинарских) занятиях отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по практической проблеме, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Другая форма организация работы студентов – написание реферата, которое представляет собой небольшое исследование какой – либо проблемы касающееся теории и практики коммуникационного менеджмента.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке и написания реферата предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Таблица 9 – Оценочные средства, направленные на определение степени сформированной компетенции

Компетенции	Курсовая работа	Расчетно-графическое задание	Тест	Реферат	Эссе	Контрольная работа
ОК6				+		+

4.2 Вопросы к зачету по дисциплине «Коммуникационный менеджмент»

1. Личность в системе коммуникации. Коммуникативная личность
2. Коммуникативная компетентность: определение, требования, комплекс знаний и навыков
3. Роль коммуникационного менеджмента в стратегическом планировании
4. Задачи и функции коммуникационного менеджмента
5. Модели коммуникации
6. Компоненты управления коммуникацией
7. Способы управления внутренней коммуникацией в организации
8. Способы управления внешней коммуникацией организации
9. Критерии эффективности коммуникации
10. Коммуникация как условие существования организации
11. Коммуникационные потребности организации
12. Цели и задачи коммуникационного менеджмента
13. Ведущие субъекты коммуникационного менеджмента
14. Основные характеристики эмоций и чувств в общении

15. Задачи внутрикорпоративной коммуникации
16. Способы управления внутренней коммуникацией
17. Способы и средства внешней коммуникации
18. Эффекты коммуникации
19. Коммуникационный менеджмент как процесс передачи информации и построения корпоративной культуры
20. Коммуникативный климат организации
21. Корпоративный имидж
22. Репутационные технологии
23. Механизмы межличностного общения
24. Деловая беседа, деловые переговоры
25. Каналы коммуникаций в организациях
26. Обратная связь как атрибут коммуникационного взаимодействия
27. Нисходящие, восходящие, вертикальные, горизонтальные и другие виды коммуникаций в организациях
28. Групповое поведение в контексте организаций
29. Конфликт в организациях и модели его разрешения
30. Корпоративная культура и различные модели корпоративности

Критерии оценивания бакалавров на зачете

Для получения зачета

В ответе раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, определены все необходимые логические связи и отношения между ними полностью раскрывающие смысл ответа на поставленный вопрос, и приведены примеры из практической деятельности, иллюстрирующие ответ на поставленный вопрос.

5 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Основная литература

Таблица 10 – Перечень основной литературы

№ п/п.	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Кол-во экз. в библиотеке	Электронный ресурс
1	Менеджмент: учебник для бакалавров / Коротков, Эдуард Михайлович; Э. М. Коротков. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2013. - 640 с.	33	
2	Общая теория управления: учебное пособие для студентов вузов / Батурин, Владимир Кириллович; В. К. Батурин. - Москва: [ЮНИТИ-ДАНА], 2013. - 487 с.	2	

5.2 Дополнительная литература

Таблица 11 – Перечень дополнительной литературы

№ п / п	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Кол-во экз. в библиотеке	Электронный ресурс
1.	Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие для студентов вузов /Персикова, Тамара Николаевна; Т. Н. Персикова. - М.: Логос, 2008. - 224 с.	5	
2.	Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом / Василенко, Светлана Викторовна; С. В. Василенко. - М.: Дашков и К°, 2010. - 134 с.	5	
3.	Корпоративная культура: десять самых распространенных заблуждений / Демин, Данила Валерьевич; Данила Демин. - М.: Альпина Паблишерз, 2010. - 137 с.	3	
4.	Менеджмент: учебник для студентов вузов / Герчикова, Ирина Никоновна ; И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : [ЮНИТИ-ДАНА], 2008. - 499 с. - (Золотой фонд российских учебников).	28	
5.	Тренинг коммуникативной компетенции: [пособие] / Суховершина, Юлия Валерьевна, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная; Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - Изд. 2-е. - М.: Академический Проект : Мир, 2009. - 111 с.	5	
6.	Межкультурная коммуникация: учебное пособие / Садохин, Александр Петрович; А. П. Садохин. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 287 с.	20	
7.	Корпоративная культура: [учебно-практическое пособие] / Козлов, Виктор Васильевич ; В. В. Козлов. - М.: Альфа-Пресс, 2009. - 301 с.	5	
8.	Менеджмент. Управление - древнейшее искусство, новейшая наука: учебник для студентов / Омаров,Алил Магомедович ; А. М. Омаров. - [М.]: Экономика, 2009. - 638 с.	4	
9.	Менеджмент : [учебник] / Дафт, Ричард Л. ; Р. Л. Дафт ; [пер. с англ. С. Жильцов]. - 6-е изд. - СПб. [идр.] : ПИТЕР , 2006. - 863 с.	67	
10.	Коммуникации в бизнесе: [учебное пособие] / Е. А. Моисеенко, М. А. Чернышев, Т. Ю. Анопченко, Г. А. Болошн, А. М. Григан. - Ростов н/Д: Феникс , 2007. - 316 с.	2	

5.3. Периодические издания

Научные журналы в читальном зале библиотеки факультета управления и психологии и (или) на сайтах их электронные версии:

1. Менеджмент в России и за рубежом

2. Проблемы теории и практики управления
3. Управление компанией
4. Российский журнал менеджмента
5. Управление персоналом

6 ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

—URL: www.csocman.edu.ru - Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент";

—URL: cfin.ru - портал Корпоративный менеджмент;

—URL: college.ru - открытые курсы бизнеса и экономики;

—URL: <http://www.alleng.ru> – образовательные ресурсы Интернета: менеджмент;

—URL: <http://cyberleninka.ru> – КиберЛенинка, научные статьи;

—URL: <http://elibrary.ru> - сайт научной электронной библиотеки;

—URL: <http://scholar.google.com> - поисковая система «Академия google»;

—URL: www.biblio-online.ru—электронные учебные пособия;

—URL: www.iprbookshop.ru- электронно-библиотечная система.

7.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины предусматривает прослушивание лекций и проведение семинарских занятий.

Для глубокого изучения дисциплины настоятельно рекомендуется:

– систематически готовиться к семинарским занятиям по учебным пособиям, научным статьям в журналах, а также с использованием ресурсов Интернет;

– своевременно выполнять семинарские задания, готовить реферат.

Самостоятельная работа студента - один из важнейших этапов в подготовке специалистов. Она приобщает студентов к исследовательской работе, обогащает опытом и знаниями, необходимыми для дальнейшего их становления как специалистов, прививает навыки работы с литературой, статистическими данными.

Цель самостоятельной работы - систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний с использованием современных информационных технологий и литературных источников. Для развития навыков самостоятельной работы студентами во время самостоятельной работы выполняются рефераты.

Рефераты готовятся студентом самостоятельно, в них обобщаются теоретические материалы по исследуемой теме с использованием материалов из специальной литературы, нормативно-правовых документов, стандартизирующих

рассматриваемую сферу. В содержании письменных работ должен быть собственный анализ и критический подход к решению проблемы по выбранной теме исследования, подкрепленный статистическими данными и корпоративной отчетностью известных корпораций. Материалы должны быть изложены на высоком теоретическом уровне, с применением практических данных, примеров.

Студентам рекомендуется непрерывно проводить научные исследования под руководством преподавателя кафедры по избранной теме и готовить сообщения на научные конференции, статьи в Сборник молодых исследователей и научные журналы.

Обучение студентов с ограниченными возможностями организуется в соответствии с требованиями «Методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего профессионального образования» от «8»апреля 2014 г.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

В ходе семинарских занятий используется разработанное кафедрой программное обеспечение:

1. Электронная информационно-образовательная среда университета;
 2. Электронно-библиотечная систем университета;
 3. На сервере университета;
- Операционная система WINDOWSXP, Vista, Server.

8.2. Перечень необходимых информационно справочных систем

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» и «Гарант»

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

9.1. Учебная лаборатория организационного проектирования, систем документации, информации и знаний, ауд. 426:

— мультимедийный проектор, экран, ноутбук и установленной программой AcrobatReader 9.0;

— доступ индивидуальных ноутбуков обучающихся к сети Интернет для обращения к сайтам учебного видео и использования облачной технологии;

— БД компьютерных презентаций;

— БД полнотекстовых монографий, сборников молодых исследователей и конференций;

- БД полнотекстовых учебных пособий и хрестоматий кафедры;
- БД лучших ВКР и КР студентов;
- БД инновационных творческих проектов студентов.

9.2. Компьютерный класс (ауд. 402): 16 учебных мест с выходом в сеть Интернет и с программным обеспечением на сервере.

9.3. Презентации:

- 1 – презентация по учебной дисциплины и технология подготовки рефератов;
- 2 – основные модели коммуникаций.

.

РЕЦЕНЗИЯ 1

на рабочую учебную программу по дисциплине Б1.В.ДВ.23.01 Коммуникационный менеджмент

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационный менеджмент» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3+ и Примерной основной образовательной программой по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Содержания рабочей программы соответствует требованиям ФГОС ВО 3+ (Раздел IV).

Содержание рабочей программы соответствует поставленным целям, современному уровню и тенденциям развития коммуникационного менеджмента, способствует повышению эффективности процесса коммуникаций в организации.

При разработке рабочей учебной программы использовались новейшая отечественная и статьи из профессиональных журналов и собственные издания ППС кафедры.

Содержания разделов структурированы и насыщены фундаментальным и практикоориентированным материалом, часы аудиторных занятий целесообразно распределены по видам лекциям, семинарам в соответствии с трудоемкостью в часах.

Рабочая учебная программа отличается логической стройностью.

Рабочей программой дисциплины предусмотрено проведение занятий с использованием активных форм и методов, а также компьютерных презентаций. Предусмотрена групповая и проектная работа, а также дискуссии.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Рабочая учебная программа по дисциплине Б1.В.ДВ.23.01 «Коммуникационный менеджмент» может использоваться в учебном процессе по программе бакалавриата «Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации» по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» в ФГБОУ ВО «КубГУ».

Заведующий кафедрой «Экономика и организация производства»
МГТУ им. Н. Э. Баумана, исполнительный директор некоммерческого
партнерства «Объединение контроллеров» доктор экономических наук,
профессор

С.Г. Фалько



«26» мая 2019 г.

РЕЦЕНЗИЯ 2

на рабочую учебную программу по дисциплине Б1.В.ДВ.23.01 Коммуникационный менеджмент

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационный менеджмент» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3+ и Примерной основной образовательной программой по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Содержания рабочей программы соответствует требованиям ФГОС ВО 3+ (Раздел IV).

При разработке рабочей учебной программы использовались новейшая отечественная и собственные издания ППС кафедры.

Рабочая учебная программа отличается логической стройностью.

Содержание разделов структурированы и насыщены фундаментальным и практикоориентированным материалом, часы аудиторных занятий целесообразно распределены по видам лекциям, семинарам в соответствии с трудоемкостью в часах.

Рабочей программой дисциплины предусмотрено проведение занятий с использованием активных форм и методов, а также компьютерных презентаций. В ходе занятий в дискуссионном режиме формируется стратегическое мышление у студентов. Предусмотрена групповая работа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Рабочая учебная программа по дисциплине Б1.В.ДВ.23.01 «Коммуникационный менеджмент» может использоваться в учебном процессе по программе бакалавриата «Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации» по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» в ФГБОУ ВО «КубГУ».

Генеральный директор ООО «РИЦ Консультант Плюс»



В.А. Саблин

«27» мая 2019 г.