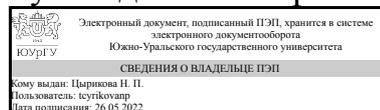


УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



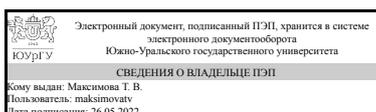
Н. П. Цырикова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.08 Управление коммуникациями в организации  
для направления 38.03.03 Управление персоналом  
уровень Бакалавриат  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Менеджмент

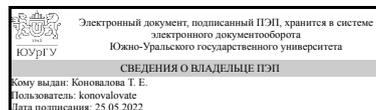
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 955

Зав.кафедрой разработчика,  
к.экон.н., доц.



Т. В. Максимова

Разработчик программы,  
старший преподаватель



Т. Е. Коновалова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель - сформировать знания, умения и навыки социального взаимодействия сотрудника в коллективе и реализации своей роли в команде  
Задачи: - сформировать знания основ управления коммуникационными процессами в организации, - сформировать умения устанавливать коммуникации, обеспечивающие успешную работу в команде; - сформировать навыки и опыт разработки коммуникационной сети для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

## Краткое содержание дисциплины

Виды коммуникаций в организации. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения. Характеристики делового общения. Технологии профессионального взаимодействия. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Невербальные средства общения и их функции. Особенности профессионального общения с использованием технических средств коммуникации. Стратегии устных профессиональных коммуникаций. Стратегии письменных профессиональных коммуникаций. Конфликтное взаимодействие в профессиональной сфере и управленческая этика. Национальные особенности профессиональных коммуникаций

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: - основы управления коммуникационными процессами в организации; - основные типы коммуникационных сетей и принципы их построения Умеет: - устанавливать коммуникации, обеспечивающие успешную работу в команде; Имеет практический опыт: - разработки коммуникационной сети для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.Ф.04 Организационное поведение, 1.Ф.06 Организационная культура, 1.О.15 Основы менеджмента, 1.Ф.14 Конфликтология	1.Ф.13 Управление организационными изменениями, Производственная практика, технологическая (проектно-технологическая) практика (6 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.Ф.14 Конфликтология	Знает: - причины возникновения и методы управления конфликтами и стрессами в организации; - основы возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе. Умеет: - диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации Имеет практический опыт: - владения навыками формирования и методами поддержания морально-психологического климата в команде
1.Ф.06 Организационная культура	Знает: - основные теоретические положения об организационной культуре как важном факторе внутренней среды организации;- внутренние и внешние факторы, формирующие организационную культуру Умеет: - формулировать гипотезы о влиянии социального взаимодействия на культуру организации при анализе конкретных ситуаций; -эффективно работать в группе. Имеет практический опыт: - владения умением работать в команде и выстраивать отношения с коллегами на основе уважения и доверия
1.Ф.04 Организационное поведение	Знает: - командные роли, особенности взаимодействия человека и группы Умеет: - использовать методы управления поведением группы, контроля и оценки эффективности командной работы Имеет практический опыт: - владения навыками организации эффективной командной работы
1.О.15 Основы менеджмента	Знает: - основные понятия, виды организационно-управленческих решений;- требования к решению поставленных профессиональных задач при взаимодействии с обществом, коллективом, деловыми партнерами; - критерии оценки эффективности принятого решения., - основные приемы эффективного управления собственным временем; - основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни., - основные приемы и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Умеет: - предлагать организационно-управленческие решения, максимально соответствующие различным экономическим и управленческим ситуациям, нести за них ответственность;- грамотно решать поставленные профессиональные задачи, исходя из поставленных целей при взаимодействии с обществом, коллективом, деловыми партнерами;

	<p>- учитывать последствия управленческих решений и меру ответственности за их принятие, - эффективно планировать и контролировать собственное время; - использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения, - устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;- применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды Имеет практический опыт: - принятия организационно-управленческих решений и их оценки;- систематизации и учета последствий принятых организационно-управленческих решений, - управления собственным временем; - приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; - применения методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни., - владения основными методами и нормами социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p>
--	--

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		5	
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32	
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75	
Подготовка к текущему тестированию	5	5	
Подготовка к практическим занятиям	8	8	
Подготовка к выполнению самостоятельной работы	10	10	
подготовка к зачету	12,75	12.75	
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах
-----------	----------------------------------	---

		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Методология профессиональных коммуникаций	8	4	4	0
2	Внешние коммуникации компании	12	6	6	0
3	Внутренние коммуникации организации	12	6	6	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения. коммуникация	2
2	1	Коммуникативная структура организации.	2
3	2	Деловое общение в организации. Виды	2
4	2	Управление внешними коммуникациями. Сайт. Имидж компании	2
5	2	Управление внешними коммуникациями. Взаимодействие со СМИ. Международные коммуникации	2
6	3	Внутренние коммуникации. Беседа. Совещание.	2
7	3	Внутренние коммуникации. Корпоративные издания	2
8	3	Внутренние коммуникации. Цифровая коммуникационная среда	2

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Коммуникативная структура организации. Коммуниканты. Каналы коммуникации	2
2	1	Вербальные и невербальные коммуникации	2
3	2	Сайт компании как канал коммуникаций Социальные сети как инструмент коммуникаций	2
4	2	Электронное письмо. Типология. Правила.	2
5	2	Медиацит компании Годовой отчет компании	2
6	3	Виды делового общения сотрудников организации. Беседа	2
7	3	Совещание. Подготовка. Проведение Документооборот	2
8	3	Коммуникация с сотрудниками с использованием дистанционных технологий Цифровизация коммуникационной среды организации	2

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к текущему тестированию	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б.	5	5

	Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Кольшкіна, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с.		
Подготовка к практическим занятиям	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Кольшкіна, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с	5	8
Подготовка к выполнению самостоятельной работы	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Кольшкіна, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с	5	10
подготовка к зачету	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Кольшкіна, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с.	5	12,75

	Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с		
--	--	--	--

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	5	Текущий контроль	КРМ 1 Тест 1	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) В процессе прохождения разделов курса проводится текущее тестирование. Количество вопросов – 15 (каждый вопрос 1 балл), генерируются тестовой программой. Время, отводимое на тестирование - 20 минут. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Контрольная точка выполнена, если рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60%	зачет
2	5	Текущий контроль	КРМ 2 - Тест 2	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) В процессе прохождения разделов курса проводится текущее тестирование. Количество вопросов – 15 (каждый вопрос 1 балл), генерируются тестовой программой. Время, отводимое на тестирование - 20 минут. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет

						Контрольная точка выполнена, если рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60%	
3	5	Текущий контроль	КРМ 3 по практическим занятиям	1	24	<p>Максимальный балл – 24: всего 8 практических работ, каждая работа оценивается максимально 3 балла. Весовой коэффициент мероприятия - 1</p> <p>Критерии оценивания выполнения каждой практической работы:</p> <p>3 балла – задание практической работы выполнено полностью, студент активно принимал участие в обсуждении.</p> <p>2 балл - задание практической работы выполнено полностью, но студент не принимал участие в обсуждении;</p> <p>1 балл - задание практической работы выполнено не полностью, но студент активно принимал участие в обсуждении;</p> <p>задание практической работы выполнено полностью, но с нарушением графика представления работы.</p> <p>0 баллов – практическая работа не выполнена.</p>	зачет
4	5	Текущий контроль	КРМ 4 сообщение	1	6	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Темы сообщения доводятся до студентов в начале семестра.</p> <p>Максимальный балл – 6</p> <p>Критерии оценивания (метод суммирования):</p> <p>0 – Работа не представлена</p> <p>+1 балл – Работа представлена, файл прикреплен в Электронный ЮУрГУ</p> <p>+1 балл – Работа представлена в соответствии с графиком</p> <p>+1 балл – содержание соответствует заданной теме;</p> <p>+1 балл – тема обдумана студентом, высказано собственное мнение, суждения</p> <p>+1 балл – представлены ссылки на информационные источники</p> <p>+1 балл - приведены примеры</p>	зачет
5	5	Текущий контроль	Контрольное мероприятие (итоговое тестирование по курсу)	1	40	<p>Контрольно-рейтинговое мероприятие проводится в форме итогового компьютерного тестирования, с автоматическим выбором вопросов. Итоговое тестирование содержит 40 вопросов, затрагивающих все разделы курса судебная экономическая экспертиза и позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 40 мин. При</p>	зачет

						оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 40.	
6	5	Промежуточная аттестация	Собеседование по вопросам дисциплины	-	5	<p>В процессе собеседования осуществляется контроль освоения компетенций студентом. Собеседование проводится с целью проверки уровня знаний, умений, приобретенного опыта, понимания студентом основных методов и законов изучаемой дисциплины, возможности дополнительно повысить свой рейтинг.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- даны полные, развернутые ответы на заданные вопросы, студент ориентируется в основных категориях курса - 5 баллов;</li> <li>- даны ответы на заданные вопросы, студент ориентируется в основных категориях курса с некоторыми затруднениями - 4 балла;</li> <li>- даны частичные ответы на заданные вопросы, студент имеет затруднения в описании основных категорий курса - 3 балла;</li> <li>- даны поверхностные ответы на заданные вопросы, студент не ориентируется в основных категориях курса - 2 балла;</li> <li>- студент не ответил на большую часть заданных вопросов, имеет существенные затруднения в категориях курса - 1 балл;</li> <li>- студент не ориентируется в основных категориях курса - 0 баллов.</li> </ul> <p>Максимальное количество баллов – 5 за задание</p>	зачет

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	На зачете происходит оценивание знаний, умений и приобретенного опыта обучающихся по дисциплине "Управление коммуникациями в организации" на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. При недостаточной и/или не устраивающей студента величине рейтинга ему может быть предложено пройти собеседование с преподавателем по	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	основным разделам дисциплины. В результате складывается совокупный рейтинг студента, который позволяет получить зачет по дисциплине, который проставляется в ведомость, зачетную книжку студента. Зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60% и более. Не зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %.	
--	---	--

### 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ						
		1	2	3	4	5	6	
УК-3	Знает: - основы управления коммуникационными процессами в организации; - основные типы коммуникационных сетей и принципы их построения	+				+	+	+
УК-3	Умеет: - устанавливать коммуникации, обеспечивающие успешную работу в команде;			+	+		+	+
УК-3	Имеет практический опыт: - разработки коммуникационной сети для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды			+	+		+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Управление коммуникациями в организации: методические указания / Т.Е.Коновалова под. ред. А.Б.Левиной- Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2022. - 16с

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Управление коммуникациями в организации: методические указания / Т.Е.Коновалова под. ред. А.Б.Левиной- Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2022. - 16с

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с.

			<a href="https://urait.ru/bcode/468746">https://urait.ru/bcode/468746</a>
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. <a href="https://urait.ru/bcode/468074">https://urait.ru/bcode/468074</a>
3	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. <a href="https://urait.ru/bcode/425851">https://urait.ru/bcode/425851</a>
4	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. <a href="https://urait.ru/bcode/469928">https://urait.ru/bcode/469928</a>
5	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. <a href="https://urait.ru/bcode/469805">https://urait.ru/bcode/469805</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Зачет, диф.зачет	114-4 (2)	Компьютеры с выходом в Интернет и подключением к ЭБС
Лекции	429 (2)	Компьютер с выходом в Интернет и подключением к ЭБС, проектор, экран, доска
Самостоятельная работа студента	114-4 (2)	Компьютеры с выходом в Интернет и подключением к ЭБС
Практические занятия и семинары	429 (2)	Компьютер с выходом в Интернет и подключением к ЭБС, проектор, экран, доска