

# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета  
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП  
Кому выдан: Карпушкина А. В.  
Пользователь: karpushkinaav  
Дата подписания: 12.02.2022

А. В. Карпушкина

## 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.

А. Б. Левина

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета  
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП  
Кому выдан: Левина А. Б.  
Пользователь: levinaab  
Дата подписания: 12.02.2022

Разработчик программы,  
старший преподаватель

Т. Е. Коновалова

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета  
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП  
Кому выдан: Коновалова Т. Е.  
Пользователь: konovalovate  
Дата подписания: 12.02.2022

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления  
к.пед.н., доц.

Н. П. Цырикова

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета  
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП  
Кому выдан: Цырикова Н. П.  
Пользователь: tsyrikovanp  
Дата подписания: 12.02.2022

Челябинск

## **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 управлеченческая 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.06 Организационная культура, 1.Ф.04 Организационное поведение, 1.Ф.14 Конфликтология, 1.О.15 Основы менеджмента	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.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.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.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. сиспользованием современных средств коммуникации Имеет практический опыт: - владения навыками формирования и методами поддержания морально-психологического климата в команде
1.О.15 Основы менеджмента	Знает: - основные приемы эффективного управления собственным временем; - основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни., - 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 и нормы социального взаимодействия; - основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Умеет: - эффективно планировать и контролировать собственное время; - использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения, - 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; - учитывать последствия управлеченческих решений и меру ответственности за их принятие, - 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: - управления собственным временем; - приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; - применения методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни., - принятия организационно-управленческих решений и их оценки; - систематизации и учета последствий принятых организационно-управленческих решений, - владения основными методами и нормами социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.
--	---

#### 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>			
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (CPC)</i>	35,75	35,75	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Подготовка к текущему тестированию	5	5	
Подготовка к выполнению самостоятельной работы	10	10	
подготовка к зачету	12,75	12.75	
Подготовка к практическим занятиям	8	8	
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 компаний	12	6	6	0
3	Внутренние коммуникации организаций	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. Классификация коммуникации	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	Медиакит компании Годовой отчет компании	2
6	3	Виды делового общения сотрудников организаций. Беседа	2
7	3	Совещание. Подготовка. Проведение Документооборот	2
8	3	Коммуникация с сотрудниками с использованием дистанционных технологий Цифровизация коммуникационной среды организаций	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. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустрина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с.	5	5
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. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустрина. — 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. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустрина. — 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	12,75
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. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустрина.	5	8

	— 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		
--	---	--	--

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	5	Текущий контроль	KPM 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	KPM 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. Контрольная точка выполнена, если	зачет

						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.</p> <p>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).</p> <p>Темы сообщение доводятся до студентов в начале семестра.</p> <p>Максимальный балл – 6</p> <p>Критерии оценивания (метод суммирования):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 – Работа не представлена</li> <li>+1 балл – Работа представлена, файл прикреплен в Электронный ЮУрГУ</li> <li>+1 балл – Работа представлена в соответствии с графиком</li> <li>+1 балл – содержание соответствует заданной теме;</li> <li>+1 балл – тема обдумана студентом, высказано собственное мнение, суждения</li> <li>+1 балл – представлены ссылки на информационные источники</li> <li>+1 балл - приведены примеры</li> </ul>	зачет
5	5	Промежуточная аттестация	КРМ зачет	-	40	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>В процессе прохождения разделов курса проводится текущее тестирование.</p> <p>Количество вопросов - 40 (каждый вопрос 1 балл), генерируются тестовой программой.</p> <p>Время, отводимое на тестирование - 60 минут. Максимальное количество баллов – 40. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	зачет

					<p>Тест выполнен, если рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60%</p> <p>Итоговый рейтинг по дисциплине формируется на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Зачтено: величина рейтинга обучающего по дисциплине больше или равна 60% не зачтено: величина рейтинга обучающего по дисциплине 0...59%</p>	
--	--	--	--	--	--	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	<p>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 - 40 (каждый вопрос 1 балл), генерируются тестовой программой. Время, отводимое на тестирование - 60 минут. Максимальное количество баллов – 40. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Тест выполнен, если рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60% Итоговый рейтинг по дисциплине формируется на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. Зачтено: величина рейтинга обучающего по дисциплине больше или равна 60% не зачтено: величина рейтинга обучающего по дисциплине 0...59%</p>	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
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		++		+	

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

a) 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. Шустрина. — 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:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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