

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(**ФГБОУ ВО «РГГУ»**)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра организационного развития

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность «Управление персоналом в органах
государственной и муниципальной власти»

(с дополнительной квалификацией в сфере государственного и муниципального
управления)

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Коммуникационный менеджмент
Рабочая программа дисциплины

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

Ответственный редактор
д.э.н., профессор, зав. кафедрой организационного развития Архипова Н.И.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
организационного развития
№ 8 от 25.03.2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	5
2. Структура дисциплины.....	5
3. Содержание дисциплины.....	5
4. Образовательные технологии.....	6
5. Оценка планируемых результатов.....	7
5.1. Система оценивания.....	7
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине.....	7
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	10
6.1. Список источников и литературы.....	10
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	11
6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	11
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	11
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	11
9. Методические материалы.....	12
9.1. Планы семинарских занятий.....	12
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	16

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины сформировать у студентов теоретические и практические знания о закономерностях организационных коммуникаций и способах их совершенствования.

Задачи:

- изучение современных теорий коммуникации;
- формирование умений коммуникативного анализа в рамках организационного контекста;
- развитие коммуникативной компетентности;
- освоение приемов и методов повышения эффективности коммуникаций в организации.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3 -Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 -Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде	Знать: - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, Уметь: - использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять роль каждого участника в команде, Владеть: - навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, - навыками определения роли каждого участника в команде,
	УК-3.2 -Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	Знать: - способы взаимодействия с членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом, Уметь: - эффективно взаимодействовать с членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, Владеть: - навыками презентации результатов работы команды; соблюдения этических норм,
ПК-3 Способен управлять	ПК-3.3 -Организует и координирует	Знать: - основы организации и координации

организацией труда персонала и его оплатой	взаимодействие между людьми	взаимодействия между людьми Уметь: - осуществлять координацию взаимодействия между людьми Владеть: -навыками организации и координации взаимодействия между людьми
--	--------------------------------	--

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин учебного плана.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 академических часов.

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3	Лекции	8
3	Семинары/лабораторные работы	8
Всего:		16

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 56 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание раздела
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента		
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управлении организаций. Основные понятия курса.	Предмет коммуникационного менеджмента. Принципы и нормы коммуникационного менеджмента. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента. Уровни коммуникационного менеджмента в организации. Роль коммуникаций в менеджменте. Особенности делового общения и деловых коммуникаций в органах государственной и муниципальной власти.

2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	Классификация и модели коммуникаций. Структура и содержание коммуникативного и коммуникационного процессов. Способы и средства передачи и приема информации. Элементы и этапы коммуникативного процесса. Модели коммуникации: - модель Лассвелла - модель Шэннона-Уивера - замкнутая модель коммуникации Шрамма-Осгуда
3.	Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	Коммуникативные барьеры. Коммуникационные проблемы организации и их выявление. Коммуникативные технологии работы в конфликтных ситуациях. Причины неэффективных коммуникаций.
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации		
4.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	Формы и методы организационных коммуникаций. Устная форма передачи информации. Письменные средства передачи информации. Электронные формы передачи информации. Цели управления внутренней коммуникацией. Задачи внутрикорпоративной коммуникации. Способы управления внутренней коммуникацией. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой в органах государственной и муниципальной власти.
5.	Профессиональные требования к персоналу в сфере коммуникационного менеджмента.	Роль коммуникативной компетентности в деятельности специалиста по коммуникациям. Профпригодность и профкомпетентность. Модель личностных качеств современного менеджера. Культура управленческого общения. Основные коммуникативные навыки: знание норм и скриптов, понимание коммуникативных барьеров, выбор стиля коммуникации, эффективное слушание, постановка вопросов, интерпретация замечаний, распознавание лжи, обсуждение «опасных» проблем. Культура управленческого общения в органах государственной и муниципальной власти.
6.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации. Отечественный и зарубежный опыт управления эффективностью коммуникаций в организации.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Мах. количество баллов	
	За 1 работу	Всего
Текущий контроль:		
– участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	35 баллов
– решение кейсов	10 баллов	10 баллов
– контрольная работа	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация - зачет	40 баллов	40 баллов
Итого за семестр	100 баллов	

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

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

Контрольные вопросы к зачету

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

24. Особенности делового общения и деловых коммуникаций в органах государственной и муниципальной власти.

25. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой

Примерные вопросы к контрольной работе

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

Пример кейса

Проблема. Металлургическая компания с непрерывным циклом, продолжившая работу в обычном режиме и в период самоизоляции. Сотрудники сохранили занятость и зарплату, но, находясь под информационным давлением коронавирусной повестки, они нервничали и выражали недовольство тем, что объявленные по всей стране нерабочие дни на них не распространяются. И это недовольство выплеснулось в социальные медиа. Там появлялось все больше сообщений о внутренней жизни предприятия и других «сливов», несмотря на внутренние регламенты и документальные запреты.

Предложите мероприятия по исправлению ситуации.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Литература

Обязательная литература

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2093409>
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363>
3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531364>
4. Информационные технологии в менеджменте (управлении) : учебник и практикум для вузов / Ю. Д. Романова [и др.] ; под редакцией Ю. Д. Романовой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17037-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532217>

Дополнительная литература

5. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519784>

6. Пономарев, Н. Ф. Коммуникационный менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики : учебное пособие / Н. Ф. Пономарев. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 125 с. - ISBN 978-5-9765-2241-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1875609>

7. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082174>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

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

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального

пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

№	Тема	Вопросы для обсуждения, задания, литература
Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента		
1	Тема 1. Роль коммуникационного менеджмента в управлении организаций.	Вопросы для обсуждения: 1. Методы, применяемые в коммуникационном менеджменте 2. Особенности анализа коммуникационного менеджмента.

	Основные понятия курса.	<p>3. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента (понятие, особенности, методы).</p> <p>4. Особенности делового общения и деловых коммуникаций в органах государственной и муниципальной власти.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>1. В чем особенность статуса коммуникационного менеджмента как научной дисциплины?</p> <p>2. В чем заключается специфика межличностных, групповых и организационных коммуникаций?</p> <p>3. Какова роль внешнеорганизационных коммуникаций?</p> <p>4. Деловая этика в органах государственной и муниципальной власти.</p>
2	Тема 2. Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Возможные структуры коммуникативной ситуации.</p> <p>2. Межличностная обратная связь.</p> <p>3. Эмоциональные отношения в межличностной коммуникации.</p> <p>4. Особенности невербальной коммуникации.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>1. Что значит «эффективная коммуникация»?</p> <p>2. Каковы признаки конструктивной обратной связи?</p> <p>3. Какими способами можно формировать положительные эмоциональные отношения?</p> <p>4. В чем заключаются трудности использования невербальных средств коммуникации?</p>
3	Тема 3. Информационные барьеры в процессе коммуникации, причины неэффективных коммуникаций.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Достоинства и недостатки группового принятия решений.</p> <p>2. Групповая дискуссия: формы, факторы эффективности.</p> <p>3. Техники и приемы групповой полемики.</p> <p>4. Коммуникационные проблемы организации и их выявление.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>1. Назовите основные проблемы группового принятия решений.</p> <p>2. Каковы условия эффективной дискуссии?</p> <p>3. Как проявляется феномен поляризации группы при групповом обсуждении проблем?</p>
Раздел 2. Управление коммуникациями в организации		
4	Тема 4. Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Виды и функции организационных коммуникаций.</p> <p>2. Взаимосвязь коммуникаций и корпоративной культуры.</p> <p>3. Организационные коммуникации как фактор</p>

		<p>межличностных отношений в организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Цели управления внутренней коммуникацией. 5. Способы управления внутренней коммуникацией. 6. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой. 7. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой в органах государственной и муниципальной власти. <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы особенности управления внутренними коммуникациями? 2. Какова роль коммуникаций в формировании и поддержании организационной культуры? 3. Как коммуникации влияют на отношения между членами организации? 4. Особенности обеспечения коммуникаций с внешней средой.
5	<p>Тема 5. Профессиональные требования к персоналу в сфере коммуникационного менеджмента.</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль коммуникативной компетентности в деятельности специалиста по коммуникациям. 2. Модель личностных качеств современного менеджера. 3. Культура управленческого общения. 4. Культура управленческого общения в органах государственной и муниципальной власти. <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы основные коммуникативные навыки? 2. В чем преимущество неформальных коммуникаций перед формальными? 3. Как предотвратить распространение нежелательных слухов?
6	<p>Тема 6. Управление эффективностью коммуникаций в организации</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации. 2. Отечественный и зарубежный опыт управления эффективностью коммуникаций в организации 3. Имидж и репутация организации как факторы привлечения персонала. 4. Интернет- коммуникации и социальные сети в коммуникационном менеджменте персонала. <p>Контрольные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключаются особенности массовых коммуникаций? 2. Каковы факторы формирования имиджа и репутации компании? 3. Какова специфика «электронного общения»?

--	--	--

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Коммуникационный менеджмент

Цель дисциплины сформировать у студентов теоретические и практические знания о закономерностях организационных коммуникаций и способах их совершенствования.

Задачи:

- изучение современных теорий коммуникации;
- формирование умений коммуникативного анализа в рамках организационного контекста;
- развитие коммуникативной компетентности;
- освоение приемов и методов повышения эффективности коммуникаций в организации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели,
- способы взаимодействия с членами команды, обмена информацией, знаниями и опытом,
- основы организации и координации взаимодействия между людьми

Уметь:

- использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять роль каждого участника в команде,
- эффективно взаимодействовать с членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом,
- осуществлять координацию взаимодействия между людьми,

Владеть:

- навыками использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели,
- навыками определения роли каждого участника в команде,
- навыками презентации результатов работы команды, соблюдения этических норм,
- навыками организации и координации взаимодействия между людьми