

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.2.1. Оценка эффективности деловой коммуникаций в управлении

на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.04.03– Управление персоналом

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Магистерская программа – Управление персоналом (для набора 2020)

Форма обучения очно-заочная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

на основании научных подходов к изучению делового общения сформировать у студентов представление о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации в управленческой деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- предоставить студентам научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- обеспечить обучающихся пониманием специфики организации делового общения, его форм и разновидностей в управленческой деятельности;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности обучаемых;
- освоить методы оценки эффективности деловой коммуникации в управлении.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.2.1 «Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении» входит в вариативную часть цикла дисциплин ФГОС ВО по направлению 38.04.03 «Управление персоналом». Дисциплина является дисциплиной по выбору и изучается во втором семестре магистратуры очной формы. Она базируется на знаниях, полученных при изучении предметов «Современные проблемы управления персоналом», «Оценка эффективности деятельности персонала», «Управленческие решения в профессиональной деятельности». Изучение программного материала должно способствовать формированию знаний, умений и навыков в аспекте профессиональной коммуникативной компетентности персонала организации. Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами, должны быть использованы в процессе изучения последующих дисциплин по учебному плану.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Очно-заочная форма

| Виды занятий | Распределение по семестрам | Всего часов |
|-------------------------------------|----------------------------|-------------|
| Общая трудоемкость | 144 | |
| Аудиторные занятия, в т.ч. | 0 | |
| лекционные (ЛК) | 0 | |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ) | 0 | |
| лабораторные (ЛР) | 0 | |

| | |
|--|---|
| Самостоятельная работа студентов (СРС) | 0 |
| Форма промежуточной аттестации в семестре | 0 |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) | |

Заочная форма

| Виды занятий | Распределение по семестрам | |
|--|----------------------------|-------------|
| | 3 семестр | Всего часов |
| Общая трудоемкость | | 144 |
| Аудиторные занятия, в т.ч. | 24 | 24 |
| лекционные (ЛК) | 0 | 0 |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ) | 24 | 24 |
| лабораторные (ЛР) | 0 | 0 |
| Самостоятельная работа студентов (СРС) | 84 | 84 |
| Форма промежуточной аттестации в семестре | Экзамен | 36 |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) | | |

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Индекс компетенции | Содержание компетенции |
|--------------------|--|
| ОПК-1 | готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности; |
| ОПК-6 | способность использовать принципы корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации, в том числе ее кадровой стратегии; |

| | |
|-------|--|
| ПК-23 | умение проводить бенчмаркинг и другие процедуры для оценки вклада службы управления персоналом в достижении целей организации; |
| ПК-25 | умение проводить совещания: выбирать тему, формировать регламент, анализировать проблемное поле, информировать других. принимать совместные решения; |

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

| Результат обучения | |
|--------------------|---|
| Знать | <p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) основные принципы и виды деловых коммуникаций; 2) комплекс терминологических понятий коммуникаций в управленческой деятельности; |
| | <p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы коммуникаций и управления конфликтами; 2) специфику деловых коммуникаций; 3) роль коммуникации в управлении организацией; |
| | <p>Эталонный:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) основные свойства управленческой информации; 2) информационно-коммуникационные потребности современного общества; 3) основные принципы функционирования информационных технологий; 4) критерии оценки и факторы повышения эффективности деловых коммуникаций. |
| Уметь | <p>Пороговый:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) выстраивать коммуникационный процесс; 2) использовать знания о специфике коммуникаций в управленческой деятельности; |
| | <p>Стандартный:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; 2) применять различные методы ведения деловых переговоров; |

| | |
|---------|--|
| | <p>Эталонный:</p> <p>1) выбирать оптимальную стратегию обмена управленческой информацией; 2) преодолевать коммуникативные барьеры и управлять коммуникационным процессом; 3) эффективно использовать в управленческой деятельности особенности современной информационной среды;</p> |
| Владеть | <p>Пороговый:</p> <p>1) коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; 2) навыками использования различных каналов коммуникации; 3) навыками оформления презентационных материалов;</p> |
| | <p>Стандартный:</p> <p>1) навыками подготовки и ведения деловых переговоров; 2) современными информационно-коммуникационными технологиями;</p> |
| | <p>Эталонный:</p> <p>1) приемами воздействия на индивида и группу в процессе деловых и межличностных коммуникаций; 2) приемами повышения эффективности деловых коммуникаций.</p> |

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очно-заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела | Всего часов | Аудиторные занятия | | | СРС |
|--------|---------------|----------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
| | | | | ЛК | ПЗ(СЗ) | ЛР | |

Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела | Всего часов | Аудиторные занятия | | | СРС |
|--------|---------------|--|-------------|--------------------|--------|----|-----|
| | | | | ЛК | ПЗ(СЗ) | ЛР | |
| 1 | 1 | Основные парадигмы изучения коммуникации | 10 | | 2 | | 8 |
| | 2 | Понимание коммуникаций в различных школах управления | 10 | | 2 | | 8 |
| | 3 | Коммуникационный процесс | 10 | | 2 | | 8 |
| 2 | 4 | Коммуникации и их роль в управлении организацией | 10 | | 2 | | 8 |
| | 5 | Управление коммуникациями | 16 | | 4 | | 12 |

| | | | | | | | |
|-------|---|--|-----|---|----|---|----|
| 3 | 6 | Управленческая информация | 10 | | 2 | | 8 |
| | 7 | Специфика деловых коммуникаций | 10 | | 2 | | 8 |
| 4 | 8 | Современные формы деловых коммуникаций | 14 | | 4 | | 10 |
| | 9 | Эффективность коммуникаций | 18 | | 4 | | 14 |
| Итого | | | 108 | 0 | 24 | 0 | 84 |

3.2. Лекционные занятия

3.3. Практические (семинарские) занятия

Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий |
|--------|---------------|--|
| 1 | 1 | <p>Понятие "коммуникация".</p> <p>Функции коммуникации.</p> <p>Особенности коммуникационного процесса и его этапы.</p> <p>Основные концепции информации.</p> <p>Модели коммуникаций.</p> |
| | 2 | Сравнительный анализ концепций научных школ |
| | 3 | <p>Элементы коммуникационного процесса.</p> <p>Границы применения каналов передачи информации.</p> <p>Барьеры коммуникации, "шум", помехи в деловом общении.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | 4 | <p>Построение коммуникационных связей при решении конкретных задач управления.</p> <p>Составление регламента формальных коммуникаций в организации.</p> <p>Способы регулирования информационных потоков при решении управленческих задач.</p> <p>Виды коммуникаций в системе управления организацией.</p> <p>Уровни коммуникаций (по Ясперсу).</p> <p>Методы формирования продуктивной рабочей среды.</p> |
| | 5 | <p>Управление внутренними и внешними коммуникациями организации.</p> <p>Методы управления формальными и неформальными коммуникациями.</p> <p>Методы анализа и диагностики неформальных коммуникаций.</p> <p>Связи с общественностью как система коммуникаций.</p> |
| 3 | 6 | <p>Основные свойства и характеристики управленческой информации.</p> <p>Принятие управленческого решения.</p> <p>Классификация и методы принятия управленческих решений.</p> <p>Современные формы деловых коммуникаций. Коммуникативные навыки руководителя.</p> <p>Организация и ведение деловых переговоров. Метод принципиальных переговоров. PR-коммуникации.</p> |
| | 7 | <p>Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Деловая переписка.</p> <p>Деловые беседы и совещания. Деловые переговоры.</p> <p>Особенности публичной коммуникации. Место презентаций в управленческой коммуникации.</p> |
| 4 | 8 | <p>Информационные потребности современного общества и технические возможности.</p> <p>Тенденции в развитии коммуникационных технологий.</p> <p>Особенности деловых коммуникаций в цифровой среде.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | 9 | Составление личной коммуникативной профиограммы. |
|--|---|--|

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очно-заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение | Виды самостоятельной работы |
|--------|---------------|---|-----------------------------|
|--------|---------------|---|-----------------------------|

Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение | Виды самостоятельной работы |
|--------|---------------|--|---|
| 1 | 1 | Понятие "коммуникация". Функции коммуникации. Особенности коммуникационного процесса и его этапы. Основные концепции информации. Модели коммуникаций. | Проработка материала по конспекту лекций и учебнику перед занятиями, подготовка к терминологическому диктанту |
| 1 | 2 | Сравнительный анализ концепций научных школ | Составление и заполнение таблиц по изученному источнику |
| 1 | 3 | Элементы коммуникационного процесса. Границы применения каналов передачи информации. Барьеры коммуникации, "шум", помехи в деловом общении. | Чтение специальной литературы, работа с интернет - источниками |
| 2 | 4 | Построение коммуникационных связей при решении конкретных задач управления (тренинг). Составление регламента формальных коммуникаций в организации. | Подготовка индивидуальных докладов. |
| | | Способы регулирования информационных потоков при решении управленческих задач. Виды коммуникаций в системе управления организацией. Уровни коммуникаций (по Ясперсу) | Электронные презентации |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | 5 | Управление внутренними и внешними коммуникациями организации. Методы управления формальными и неформальными коммуникациями. Методы анализа и диагностики неформальных коммуникаций Связи с общественностью как система коммуникаций. | Подготовка презентации для индивидуального выступления. |
| 3 | 6 | Основные свойства и характеристики управленческой информации. Принятие управленческого решения. Классификация и методы принятия управленческих решений. Критерии оценки управленческого решения. | Подготовка к тесту. |
| | | Современные формы деловых коммуникаций. Коммуникативные навыки руководителя. Организация и ведение деловых переговоров. Метод принципиальных переговоров. PR-коммуникации. | Подготовка к тесту. |
| 3 | 7 | Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Деловая переписка. Деловые беседы и совещания. Деловые переговоры. Особенности публичной коммуникации. Место презентаций в управленческой коммуникации. | Подготовка к тренингу, направленному на формирование навыков управленческой коммуникации. |
| 4 | 8 | Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Особенности деловых коммуникаций в цифровой среде. | Подготовка к собеседованию, работа с электронными образовательными ресурсами |
| 4 | 9 | Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций. | Подготовка к экзамену |

4. Интерактивные формы образовательных технологий

| Модуль | Номер раздела | Вид учебных занятий | Образовательные технологии | Количество часов |
|--------|---------------|---------------------|--|------------------|
| 1 | 1 | практика | Доклады в сопровождении мультимедийных презентаций | 2 |
| 3 | 6 | практика | Использование мультимедийной презентации в целях наглядной презентации материала | 2 |
| 3 | 7 | практика | Деловая игра, направленная на формирование коммуникативных навыков | 2 |

| | | | | |
|---|---|----------|---|---|
| 4 | 8 | практика | Работа с электронными образовательными ресурсами, тренинг коммуникативных навыков | 2 |
|---|---|----------|---|---|

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Казарян И.Р. Коммуникации в системе управления: учеб. пособие / И.Р. Казарян, С.П. Морозов. - Чита: ЧитГУ, 2011. - 151с.
2. Варьянов А.И. Деловые коммуникации: учебно-метод. пособие / А.И. Варьянов. - Чита: ЗабГУ, 2015. - 137 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 370 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2?utm_source=biblio-online_share
2. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D
3. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 164 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/566B7ED9-0CA0-4BF8-B601-A462B298C9BF?utm_source=biblio-online_share

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации / Горелов Илья Наумович; под ред. В.Н. Ярцевой. - 4-е изд. - Москва: Либроком, 2009. - 112с.
2. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветко. - Москва: Юнити-Дана, 2011. - 247 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351
2. Ратников В. П. Деловые коммуникации: учебник / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 527 с. Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0
3. Сливак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник / В. А. Сливак. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 460 с. Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <http://www.hrm.ru> – Кадровый менеджмент.

2. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/>
3. Электронная библиотека <http://biblio-online.ru>
4. Электронная библиотека <http://IBOOKS.RU>.
5. Журнал «Управление персоналом» - электронная версия <http://www.toppersonal>.

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02-110

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа,

занятий семинарского типа,

курсового проектирования (выполнения курсовых работ),

групповых и индивидуальных

консультаций, самостоятельной работы, текущего контроля и промежуточной аттестации, для научно-исследовательской работы.

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

Кондиционер.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02-014.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа,

занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование (переносное): комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02- 219

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Комплект специализированной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672039, г. Чита,

ул. Баргузинская, 49а.

ауд. 02-09

Абонемент экономической литературы научной библиотеки ЗабГУ, помещение для

самостоятельной работы обучающихся и для подготовки выпускных квалификационных и научно-исследовательских работ.

Комплект специализированной учебной мебели.

Технические средства обучения: 4 ПК, принтер, копировальный аппарат.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практические занятия - Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники. Фиксирование основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Конспектирование источников по рассматриваемой теме. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы.

Подготовка к экзамену - При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на рекомендуемую литературу, посещать консультации.

Разработчик/группа разработчиков: Стельмашенко Ольга Викторовна, доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)**