

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационный менеджмент» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 №970, и учебного плана по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки «Управление организацией».

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель – ознакомление с теорией массовой и межличностной коммуникации как видом деятельности и социальным процессом.

Задачи:

- сформировать набор индивидуальных коммуникативных навыков;
- показать специфику коммуникаций в различных сферах деятельности;
- научиться планировать и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия.

1.2. Место дисциплины в учебном плане

Учебная дисциплина «Коммуникационный менеджмент» относится к блоку дисциплин «Сквозные технологии».

1.3. Связь с другими дисциплинами учебного плана

Курс основывается на знаниях, полученных при изучении «Управление командами» и «Менеджмент инноваций».

1.4. Характеристика формирующихся и (или) подлежащих совершенствованию компетенций

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у слушателей качественного изменения следующей компетенции и индикатора:

УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

УК-4.1 – Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

1.5.

Пл

Планируемые результаты обучения

Шифр и название компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1 – Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации</p>	<p>Знать: - определение понятия «коммуникация» и основные виды; - правила организации эффективных коммуникаций. Уметь: - выделять основные функции коммуникаций; - проводить под контролем коммуникационные кампании и мероприятия. Владеть: - навыками реализации коммуникационных программ и мероприятий</p>

1.6. Трудоемкость обучения

Нормативный срок освоения дисциплины – 32 часа, включая все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя и время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

2. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины

№	Наименование разделов, дисциплин	Общая трудоемкость, (в часах)	Аудиторные занятия, (в часах)			Самостоятельная работа		Формы текущего контроля	Формируемые компетенции
			Всего, в т.ч.:	Лекции	Практические занятия	в часах	формы организации самостоятельной работы		
1	Тема 1. Soft skills специалиста: коммуникативная компетентность	6	4	0	4	2	Подготовка развернутого доклада по одной из предложенных тем	Устный опрос	УК-4.1
2	Тема 2. Коммуникационный процесс: структура и виды	8	4	0	4	4	Повторение пройденного материала	Устный опрос	УК-4.1
3	Тема 3. Механизмы взаимопонимания в общении	8	4	0	4	4	Повторение пройденного материала	Выступление с докладом на семинаре-дискуссии, проверка практического задания	УК-4.1
4	Тема 4. Понятие и каналы коммуникационного менеджмента. Базовая схема коммуникации	6	4	0	4	2	Повторение пройденного материала	Устный опрос	УК-4.1
Итоговый контроль <i>Зачет с оценкой</i>		4	-	-	-	4	Подготовка к контрольному	-	-

						мероприятию		
Всего:	32	16	0	16	16			

2.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Soft skills специалиста: коммуникативная компетентность

Категория «коммуникация»: сущность и основные подходы к пониманию. История коммуникационных форм. Компоненты социальной коммуникации. Понятие передачи информации. Виды способов передачи информации. Основные модели коммуникации.

Тема 2. Коммуникационный процесс: структура и виды

Основные компоненты коммуникационного процесса. Виды коммуникаций. Невербальные коммуникации: понятие, элементы, ошибки интерпретации.

Тема 3. Механизмы взаимопонимания в общении

Социальная перцепция. Психологические барьеры. Манипуляции в коммуникативном процессе и способы их нейтрализации. Коммуникативные драмы в профессиональной деятельности и способы их преодоления.

Тема 4. Понятие и каналы коммуникационного менеджмента. Базовая схема коммуникации

Общая характеристика коммуникационного менеджмента. Механизмы взаимопонимания в общении. Интернет-коммуникация как новая форма общения. Этические нормы и принципы общения. Современный стиль общения.

2.3. Самостоятельная работа слушателей

В рамках данной дисциплины слушатели выполняют самостоятельную внеаудиторную работу в виде повторения пройденного материала по всем темам и подготовки к контрольному мероприятию.

2.4. Образовательные технологии:

При изучении данной дисциплины используются различные образовательные технологии:

- традиционные образовательные технологии;
- технологии проблемного обучения;
- технологии проектного обучения;
- интерактивные технологии;
- информационно-коммуникационные образовательные технологии;
- игровые методы;
- анализ конкретных ситуаций (метод кейсов);

- экспертные консультации ;
- мозговой штурм;
- семинар-дискуссия.

Современные информационные технологии обучения применяются на каждом занятии, среди них:

- проведение электронных презентаций;
- преподавателем с использованием мультимедийного оборудования;
- использование мультимедийных учебников, электронных версий эксклюзивных курсов в преподавании дисциплины;
- использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;
- проведение электронных презентаций рефератов, докладов и выпускных аттестационных работ;
- решение юридических, экономических (других) задач с применением справочной системы «Консультант +»;
- консультирование слушателей с использованием электронной почты;
- использование программно-тестовых заданий для проверки знаний слушателей.

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Формы аттестации

Текущий контроль. Во время прохождения дисциплины слушатели выполняют практические задания в аудитории и самостоятельно. Результаты выполнения заданий являются основанием для выставления оценок текущего контроля по данной учебной дисциплине. Выполнение всех заданий является обязательным для всех слушателей. Слушатели, не выполнившие в полном объеме все задания, не допускаются к сдаче зачета с оценкой по данной учебной дисциплине.

Промежуточная аттестация. Для контроля усвоения слушателями данной дисциплины учебным планом предусмотрен зачет с оценкой. До зачета с оценкой допускаются слушатели, выполнившие все задания во время практических занятий в аудитории и самостоятельно. При выставлении оценки за дисциплину учитываются результаты текущего контроля.

3.2. Оценочные материалы

Примерные темы докладов к семинару-дискуссии

Тема 1. Soft skills специалиста: коммуникативная компетентность:

1. Развитие средств коммуникации в процессе антропогенеза.

2. Развитие технических средств коммуникации.
3. Проблема коммуникации в античной культуре.
4. Коммуникативная проблематика в христианской культуре.
5. Проблема коммуникации в эпоху Возрождения и Новое время.
6. Философские подходы к построению теории коммуникации.
7. Теории происхождения речи.
8. Ключевые идеи русской языковой картины мира.
9. «Говорящие» птицы, поющие рыбы Амазонки, язык волков – занимательная биоакустика.
10. Обучение животных человеческим языкам – возможно ли это?
11. Обучение животных языкам-посредникам

Прочитайте фрагмент статьи профессора А.В. Кравченко «Что такое коммуникация? Очерк биокогнитивной философии языка», в которой высказана критика смешения понятий «коммуникация» и «общение».

Согласны ли Вы с аргументами автора статьи? Какие доводы в пользу такого мнения или против него Вы могли бы привести?

Тема 2. Коммуникационный процесс: структура и виды:

1. Теории массовой коммуникации.
2. Основные методы теории коммуникаций.
3. Основы эффективной коммуникации: метаязык, вопросы, техника активного слушания.
4. Критика и комплименты в ситуации деловых переговоров.
5. Фазы переговорного процесса.
6. Эффективное планирование и подготовка переговоров.
7. Тактические приемы на разных стадиях ведения переговоров.
8. Методы поиска взаимовыгодного решения.

Список вопросов для подготовки к зачету с оценкой:

1. Объект и предмет теории коммуникации.
2. Соотношение предмета теории коммуникации с предметными областями смежных наук.
3. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
4. Общее понимание коммуникации. Обыденное содержание понятия. Дедуктивный подход.
5. Понятие и типология коммуникативных действий.
6. Понятие и типология коммуникативных актов.

7. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.
8. Типология социальных коммуникаций по критерию соотношения типов источника и получателя.
9. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, дополнительным критериям.
10. Модель социальной коммуникации Шеннона-Вивера.
11. Модель социальной коммуникации Вестли-Маклина.
12. Модель социальной коммуникации Ньюкомба.
13. Трансакционная модель социальной коммуникации.
14. Понятие и структура знака. Модели Фреге, Соссюра и Огдена – Ричардса.
15. Понятие и структура знака. Модель Пирса. Понятия значения, имени. Смысловое и экспрессивное значение знака.
16. Свойства и характеристика знаков.
17. Прагматика. Подходы Морриса и Грайса.
18. Понятие переговоров, стадии процесса переговоров.
19. Этапы ведения переговоров.
20. Виды вопросов.
21. Планирование переговорного процесса. Основные мероприятия плана подготовки и методы подготовки к переговорам.
22. Тактические приёмы, которые можно использовать в переговорном процессе.
23. Методики для переговорного процесса.
24. Понятия «позиция» и «пропозиция» на переговорах и основные требования к формулировке позиций и пропозиций на переговорах.
25. Виды позиций сторон в переговорном процессе.
26. Раскройте различие в понятиях «позиции» и «интересы».
27. Особенности поведения на разных этапах в переговорном процессе.
28. Невербальные техники ведения переговоров.

3.3. Критерии оценивания различных форм контроля

Ответ слушателя на зачете с оценкой оценивается одной из следующих оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые выставляются по следующим критериям.

Оценки «отлично» заслуживает слушатель, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и

знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной кафедрой. Как правило, отличная оценка выставляется слушателям, усвоившим взаимосвязь основных понятий курса, их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, знающим точки зрения различных авторов и умеющим их анализировать.

Оценка «хорошо» выставляется слушателям, обнаружившим полное знание учебного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную кафедрой. Этой оценки, как правило, заслуживают слушатели, демонстрирующие систематический характер знаний по дисциплине и способные к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

На «удовлетворительно» оцениваются ответы слушателей, показавших знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется слушателям, допустившим погрешности в ответе на зачете с оценкой и при выполнении зачетных заданий, не носящие принципиального характера, когда установлено, что слушатель обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателям, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы слушателей, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда слушатель не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что слушатель не может дальше продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для проведения занятий лекционного типа по данной дисциплине используются аудитории с медиа-оборудованием (проектор, экран, ноутбук) и учебной мебелью.

Для проведения занятий семинарского типа (практических занятий) по данной дисциплине используются аудитории с учебной мебелью и медиа-оборудованием (проектор, экран, ноутбук) или компьютерные классы, оснащенные компьютерами с

доступом в Интернет и необходимым программным обеспечением.

Для самостоятельной работы слушателей используется помещение для самостоятельной работы слушателей, оснащенное компьютерами с необходимым программным обеспечением и доступом в Интернет и электронную информационно-образовательную среду вуза.

Для проведения контроля самостоятельной работы по данной дисциплине используются аудитории с учебной мебелью и медиа-оборудованием (проектор, экран, ноутбук) или компьютерные классы, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет и необходимым программным обеспечением.

Для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине используются аудитории с учебной мебелью и медиа-оборудованием (проектор, экран, ноутбук).

Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Тип ресурса
1	Microsoft Windows	Лицензионное соглашение Microsoft - Open Value Subscription для решений Education Solutions №V8265046
2	Microsoft Office	
3	Microsoft Office Visio	Сублицензионный договор АО «СофтЛайн Трейд» № /131 от 10.07.2020. Период действия договора бессрочный
4	СПС КонсультантПлюс - справочно-правовая система отечественного производства	Лицензионный договор ООО "Консультант Плюс Тольятти" договор № 251 от 01.01.2024 (лицензия бессрочная, договор ежегодно продлеваемый)
5	Антивирус Касперского отечественного производства	СЛД АО «СофтЛайн Трейд» договор №Tr000840657 от 04.12.2023, лицензия №17E0-231207-081245-920 Срок действия договора до 11.02.2026

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

- СПС КонсультантПлюс - справочно-правовая система отечественного производства в свободном доступе в интернет;
- 7-Zip – архиватор;
- Google Chrome - бесплатный веб-браузер;
- Сервисы Google – облачные сервисы.

В соответствии с Положением о создании специальных условий для инвалидов и

лиц с ОВЗ информационно-технологическая база образовательного процесса предусматривает использование материально-технических средств с учетом различных нозологий инвалидов и лиц с ОВЗ.

4.2. Информационное обеспечение обучения

. Основная литература:

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум и др.)	Количество в библиотеке
1.	Виханский, О. С. Менеджмент : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Инфра-М, 2024. - 670 с. - ISBN 978-5-16-111543-5 (online). - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=442770	учебное пособие	ЭБС Знаниум
2.	Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие / Е. И. Кривокора. - Москва : Инфра-М, 2024. - 189 с. - ISBN 978-5-16-100957-4 (online). - Текст : электронный. URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=446780	учебник	ЭБС Знаниум
3.	Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкова. - Москва : Инфра-М, 2025. - 159 с. - ISBN 978-5-16-100641-2 (online). - Текст : электронный. URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=464905	учебник	ЭБС Знаниум

Дополнительная литература

1. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 2-е изд. - Москва : Инфра-М, 2023. - 168 с. - ISBN 978-5-16-103474-3 (online). - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=431764>
2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации : социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А. М. Пивоваров. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : РИОР : Инфра-М, 2024. - 161 с. - ISBN 978-5-16-112367-6 (online). - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=450641>

3. Рыбкин, А. Г. Стратегия сложных переговоров : учеб. пособие / А. Г. Рыбкин, О. К. Эмих. - Москва : Инфра-М, 2024. - 259 с. - ISBN 978-5-16-106416-0 (online). - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=432189>
4. Шунейко, А. А. Коммуникативный менеджмент : учеб. пособие / А. А. Шунейко, И. А. Авдеенко. - Москва : Инфра-М, 2024. - 176 с. - ISBN 978-5-16-104253-3 (online). - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=432347>

Периодические издания:

1. Вестник Московского университета. Серия 10. Журналистика: науч. журнал. –URL: <https://eivis.ru/browse/publication/9346>
2. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. – URL: <https://eivis.ru/browse/publication/18786>

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные библиотечные системы

1. ИВИС : информационные услуги. – URL : <https://eivis.ru/basic/details>.
2. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека. – URL: <https://elibrary.ru/>.
3. ZNANIUM.COM: электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.ru>.
4. Консультант плюс : справочно-правовая система. – URL: <http://www.consultant.ru/> ; T:\consultantplus\cons.exe.
5. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <http://83.234.207.58/MarcWeb2/Default.asp>.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ОСВОЕНИЮ

ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение слушателями дисциплины предполагает посещение лекций и практических занятий, участие в семинарах-дискуссиях, участие в устных теоретических опросах. При подготовке к лекции и для выполнения самостоятельной работы слушателю необходимо прочитать материал предыдущей лекции, стремясь к пониманию всех понятий и утверждений.

При работе над докладами к семинару-дискуссии слушателю следует самостоятельно проводить анализ поставленной проблемы с использованием аналитического инструментария, строить логические выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Объем доклада не должен превышать 3-4 страниц печатного текста. Выступление с докладом и устные ответы на вопросы являются элементами текущего контроля и оцениваются преподавателем. Полученные отметки учитываются при выставлении зачета с оценкой.

Освоение дисциплины предполагает выполнение практических заданий (практики) во время контактной работы с преподавателем либо в часы самостоятельной работы. Все практические задания дисциплины базируются на использовании материалов, предоставляемых преподавателями во время занятий и размещенных в локальной сети Академии и электронной информационно-образовательной среде. Выполненные практические работы сдаются на проверку преподавателю одним из следующих способов: сохранение в электронной информационно-образовательной среде, отправка преподавателю на почтовый ящик. При отправке преподавателю выполненной работы по почте слушателю следует обеспечить личную идентификацию. Как правило, в теме или тексте письма указывается курс, ФИО слушателя, дисциплина, тема, по которой выполнена работы. Отдельные практические работы могут быть проверены преподавателем непосредственно в аудитории. Результаты проверки выполненных работ доводятся до сведения слушателя во-время аудиторных занятий, в часы КСР, размещаются в электронной информационно-образовательной среде.

Для закрепления приобретенных знаний, умений и навыков, для развития способностей к самообучению в дисциплине предусмотрена самостоятельная работа. Самостоятельная работа может выполняться слушателем дома или в аудиториях Академии, специально отведенных для самостоятельной работы и оснащенных необходимым техническим и программным обеспечением, доступом к ЭИОС и ЭБС. Для успешного выполнения самостоятельной работы слушателям рекомендуется заранее ознакомиться с перечнем заданий и графиком ее выполнения. Подготовка к лекциям и практическим занятиям с последующим участием в устном опросе предполагает: систематическое чтение конспектов лекций, учебников и источников дополнительной литературы.

Для выполнения практических заданий самостоятельной работы (подготовка докладов-эссе, решение дополнительных задач) по данной дисциплине в домашних условиях (за пределами Академии) слушателю необходим персональный компьютер (планшет) и программный пакет Microsoft Office не ниже 10 версии. Самостоятельная работа сопровождается методическими указаниями, размещенными в локальной сети Академии и электронной информационно-образовательной среде. Методические указания содержат формулировку задания, примерную технологию выполнения, формат сдачи выполненной работы. Преподаватель во время аудиторных занятий заранее обсуждает со слушателями задание самостоятельной работы и порядок ее сдачи. Консультации по выполнению самостоятельных работ, обсуждение отметок и допущенных ошибок, защита отдельных видов самостоятельных работ осуществляется во время КСР на кафедре управления и связей с общественностью или в аудитории по расписанию. Консультации

преподавателя по выполнению самостоятельной работы могут осуществляться посредством асинхронного (почта, ЭИОС) и синхронного (zoom, сети) коммуникационного взаимодействия по предварительной договоренности с преподавателем. Выполняемые самостоятельные работы являются элементами текущего контроля и оцениваются преподавателем. Полученные отметки учитываются при выставлении зачета с оценкой.

Формой промежуточного контроля выступает зачет с оценкой. Зачет с оценкой выставляется по результатам устного ответа на теоретический вопрос. Критерии выставления зачета с оценкой озвучиваются преподавателем на первых занятиях по дисциплине.

6. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Составитель:

Ю.Р.Шнякина, к.э.н., доцент



(подпись)

Заведующий кафедрой:

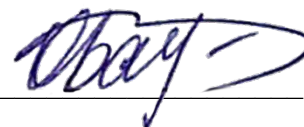
Ю.Р.Шнякина, к.э.н., доцент



(подпись)

Директор БИК:

О.В. Балакина



(подпись)

Начальник ООУП

С.В.Фирсова



(подпись)