

Рабочая программа дисциплины «Коммуникации в организации» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Менеджмент» (Менеджмент организации), утвержденными:

- для очной формы обучения «28» августа 2020 года;
- для заочной формы обучения «28» августа 2020 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «31» августа 2020 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил:
ст. преподаватель



О.Н. СОСЬКОВА

Согласовано:

Заведующий кафедрой
«Менеджмент и маркетинг»
доцент, к.э.н.



З.Н. ВАРЛАМОВА

Специалист
по учебно-методической работе
Учебно-методического отдела



Г.В. КАЗАНКОВА

ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 4 зачётные единицы трудоемкости (144 академических часа)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		3
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	32	32
в том числе:		
Лекции	16	16
Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа, всего часов	112	112
в том числе:		
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины))	94	94
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	144	144

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		5
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	8	8
в том числе:		
Лекции	2	2
Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа, всего часов	136	136
в том числе:		
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины))	118	118
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	144	144

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части Блока 1 Дисциплина «Коммуникации в организации» относится к дисциплинам вариативной части дисциплин Блока 1. Является дисциплиной по выбору.

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении дисциплины: «Русский язык делового общения», «Психология делового общения», «Персональный менеджмент», «Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)».

Результаты обучения по дисциплине необходимы для освоения последующей дисциплины: «Психология управления», а также прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, преддипломной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, преддипломной практики.

Требования к входным знаниям, умениям, навыкам и компетенциям:

- владение навыками разговорно-бытовой речи; понимание устной (монологической и диалогической) речи на бытовые и общекультурные темы; знание базовой лексики, представляющей стиль повседневного и общекультурного общения;

- освоение следующих компетенций на уровне не ниже порогового:

ОК-5 (способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия), ОК-6 (способность к самоорганизации и самообразованию).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины «Коммуникации в организации» является формирование и развитие у обучающихся основополагающих знаний в области коммуникаций и коммуникативной компетентности.

Задачами дисциплины являются:

- 1) изучение системы научных знаний об основах коммуникаций в организациях;
- 2) формирование умений и навыков строить межличностные отношения в сфере деловых коммуникаций в организации, с учётом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнёра;
- 3) формирование практических умений и навыков формировать и поддерживать эффективные организационные коммуникации.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

- владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);

- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе

современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- знать теоретические основы коммуникаций в профессиональной сфере (для ОК-4, ПК-1, ПК-2)
- знать основные формы деловых коммуникаций в организации, их содержание и особенности (для ОПК-4);
- уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку (для ОК-4, ОПК-4);
- владеть навыками работы в коллективе, навыками диагностики, предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций (для ПК-1, ПК-2).

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Очная форма обучения

Очная форма обучения				
Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Основы деловых коммуникаций и делового общения в организации	2	2
	2	Организационные коммуникации	4	2
	Рубежный контроль № 1		-	2
Рубеж 2	3	Основные формы деловых коммуникаций в организации	4	4
	4	Средства и каналы организационных коммуникаций	2	2
	5	Управление конфликтами в организации	4	2
	Рубежный контроль № 2		-	2
Всего:			16	16

Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции	Практич. занятия
Р 1	Основы деловых коммуникаций и делового общения в организации	2	-
Р 2	Организационные коммуникации	-	2
Р 3	Основные формы деловых коммуникаций в организации	-	2
Р 4	Средства и каналы организационных коммуникаций	-	-
Р 5	Управление конфликтами в организации	-	2
Всего:		2	6

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Основы деловых коммуникаций и делового общения в организации

Роль информации и коммуникации в управлении организацией. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Структура и элементы коммуникативного процесса. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность и ее составляющие.

Тема 2. Организационные коммуникации

Понятие «организационные коммуникации», их структура. Виды и формы организационных коммуникаций. Причины неэффективности организационных коммуникаций. Пути повышения эффективности организационных коммуникаций.

Тема 3. Основные формы деловых коммуникаций в организации

Деловые коммуникации и их особенности. Виды и формы деловых коммуникаций. Деловая беседа: цели, этапы. Характеристика и особенности деловых переговоров. Организация совещаний. Проведение собраний.

Тема 4. Средства и каналы организационных коммуникаций

Виды средств и каналов в организационных коммуникациях. Устная речевая коммуникация и письменная коммуникация. Деловая переписка. Публичная речь в деловых коммуникациях. Публичное выступление.

Невербальные средства в деловом общении.

Тема 5. Управление конфликтами в организации

Понятие «конфликт». Виды организационных конфликтов. Причины конфликтов. Основные элементы конфликта и их анализ. Динамика конфликта.

Роль руководителя в разрешении конфликта. Методы разрешения конфликтов.

4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.	
			Очная форма обучения	Заочная форма обучения
1	Основы деловых коммуникаций и делового общения в организации	Этапы и элементы коммуникативного процесса	2	-
2	Организационные коммуникации	Анализ практической ситуации	2	2
Рубежный контроль № 1			2	-
3	Основные формы деловых коммуникаций в организации	Деловая беседа Деловые переговоры	2 2	2
4	Средства и каналы организационных коммуникаций	Публичное выступление	2	-
5	Управление конфликтами в организации	Анализ конфликтных ситуаций	2	2
Рубежный контроль № 2			2	-
Всего:			16	6

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующего практического задания.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций презентационных технологий и технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать все слайд-материалы, а также интересные для себя моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественного выполнения практических занятий является самостоятельная подготовка к ним – накануне, путём повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практических занятий.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации (интегратора), коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ, а также взаимооценка и обсуждение результатов.

Для текущего контроля (для обучающихся очной формы обучения) успеваемости преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной формы обучения), подготовку к зачету.

Рекомендуемая трудоёмкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоёмкость, акад. час.	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	78	112
Тема 1. Основы деловых коммуникаций и делового общения в организации	16	22
Тема 2. Организационные коммуникации	16	22
Тема 3. Основные формы деловых коммуникаций в организации	16	24
Тема 4. Средства и каналы организационных коммуникаций	14	22
Тема 5. Управление конфликтами в организации	16	22
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	12	6
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4	-
Подготовка к зачёту	18	18
Всего:	112	136

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для обучающихся очной формы обучения).
2. Банк заданий к рубежным контролям № 1, № 2 (для обучающихся очной формы обучения).
3. Задания к практическим занятиям.
4. Перечень вопросов к зачёту.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

Очная форма обучения

№	Наименование	Содержание					
		Распределение баллов					
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль № 1	Рубежный контроль № 2	Зачет
		Балльная оценка:	До 8 баллов	До 42 баллов	Максимум 10 баллов в зависимости и от результата	Максимум 10 баллов в зависимости и от результата	30 баллов
		Примечания:	8 лекций по 1 баллу	до 7 баллов за каждое занятие (2-х часовое) в зависимости и от результата	На 8-й неделе	На 14-й неделе	
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	60 и менее баллов - не зачтено 61 и более баллов - зачтено					
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен выполнить все задания практических заданий, пройти рубежные контроли и набрать не менее 50 баллов. Для получения зачета по дисциплине «автоматом» обучающемуся необходимо набрать 61 балл и выше. По согласованию с преподавателем студенту, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активное участие в научно-исследовательской работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных мероприятиях кафедры					

4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	Студентам, набравшим менее 50 баллов и не выполнившим все практические работы, необходимо проработать материал пропущенных практических работ и пройти пропущенные рубежные контроли до конца последней (зачетной) недели семестра. Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем): - выполнение и защита отчетов по пропущенным практическим занятиям (до 7 баллов за каждое занятие); - прохождение рубежного контроля (баллы в зависимости рубежа). Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем
---	---	---

Заочная форма обучения

Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент заочной формы обучения должен выполнить все практические работы.

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплин

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой беседы.

Рубежные контроли №1 и №2 проводится в форме письменного тестирования. Варианты тестовых заданий рубежного контроля №1 и №2 состоят из 20 вопросов каждый. На тестирование при каждом рубежном контроле (№1 и №2) студенту отводится время не менее 40 минут.

Преподаватель оценивает выполнение рубежных контролей в баллах у каждого студента по количеству правильных ответов ($0,5 \text{ балла} \times 20 \text{ вопросов} = \text{максимум } 10 \text{ баллов}$) и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Зачёт проводится в устной форме по заранее представленным вопросам. В билете содержится по два вопроса, каждый из которых оценивается по 15 баллов (максимально за зачёт можно получить 30 баллов). Время, отводимое студенту на сдачу зачёта, составляет не менее 25 минут.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачёта заносятся преподавателем в зачётную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачёта, а также выставляются в зачётную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежного контроля и зачёта

Примерные тестовые задания для рубежного контроля № 1

1. Коммуникация – это:

- общение двух и более людей
- межличностное взаимодействие субъектов
- обмен информацией между двумя и более сторонами
- Процесс передачи информации в организации
- обмен информацией между двумя людьми

2. Основная цель коммуникационного процесса:

- а) передача информации внутри организации по уровням управления
- б) обмен информацией между двумя и более сторонами
- в) обеспечение полноты передачи информации, являющейся предметом обмена, обеспечение ее понимания
- д) налаживание связей, контактов между субъектами коммуникации

3. Система предоставления и передачи информации (необходимых сведений) большому количеству людей внутри организации и за ее пределами, а также сбора этой информации – это:

- а) документооборот
- б) деловое общение
- в) организационные коммуникации
- г) межличностные коммуникации в организации
- д) формальная структура организации

Примерные тестовые задания для рубежного контроля № 2

1. Процесс взаимосвязи и взаимодействия в процессе общей деятельности, в котором происходит обмен информацией и опытом, предполагающее достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели – это:

- а) неформальное общение
- б) организационные коммуникации
- в) деловое общение
- г) межличностные коммуникации
- д) коммуникационный процесс

2. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- а) деловая беседа
- б) деловые переговоры
- в) обратная связь
- г) спор, дискуссия, полемика
- д) слухи в организации
- е) деловое совещание
- ж) публичное выступление
- з) общение коллег

Полный банк заданий к рубежному контролю №1 и № 2 (для очной формы обучения) приведен в фонде оценочных средств.

Примерные контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Роль информации и коммуникации в профессиональном общении и деятельности руководителя.
2. Понятия «коммуникация» и «общение». Соотношение этих понятий.
3. Основные элементы коммуникационного процесса.

4. Этапы коммуникационного процесса.
5. Общая схема коммуникационного процесса.
6. Основные барьеры межличностных коммуникаций.
7. Коммуникативная компетентность и ее составляющие.
8. Понятие и сущность организационных коммуникаций.
9. Структура и элементы организационных коммуникаций.
10. Формальные и неформальные организационные коммуникации.
11. Причины неэффективности организационных коммуникаций.
12. Пути повышения эффективности организационных коммуникаций.
13. Основные виды и формы деловых коммуникаций в организации.
14. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Основные этапы деловой беседы.
15. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.
16. Этапы подготовки и проведения деловых переговоров.
17. Модели деловых переговоров и тактические приемы.
18. Беседа по телефону и деловая переписка в организации.
19. Деловое совещание в организации: подготовка и проведение. Роли руководителя.
20. Вербальные и невербальные средства коммуникаций.
21. Конфликты в организациях: понятие и сущность.
22. Основные элементы конфликта.
23. Динамика конфликтов.
24. Анализ и управление конфликтами, разрешение конфликтов.
25. Стили поведения в конфликтах и методы их разрешения.

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Основы теории коммуникации : учебное пособие / отв. ред. Гойхман. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 352 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».
2. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».
3. Тулупьева, Т. В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации : учебник / Т. В. Тулупьева. - Санкт-Петербург : СПбГУ, 2019. - 164 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Островский, Э. В. Психология менеджмента : учеб. пособие / Э.В. Островский. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. - 240 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».
2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. - 145 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».
3. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие / К. В. Решетникова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 175 с. - (Высшее образование). - Доступ из ЭБС «znanium.com».

4. Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Методические указания к выполнению практических работ.

9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1 www.kgsu.ru – ЭБС Курганского государственного университета
- 2 www.studentlibrary.ru – ЭБС «Консультант студента»
- 3 www.znanium.com – Электронно-библиотечная система «Znanium.com»

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. ЭБС «Лань».
2. ЭБС «Консультант студента».
3. ЭБС «Znanium.com.».
4. Электронная библиотека КГУ – <http://dspace.kgsu.ru>.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Коммуникации в организации»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

38.03.02– Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент организации

Трудоёмкость дисциплины: 4 ЗЕ (144 академических часов).

Семестр: 3 семестр (очная форма обучения), 5 семестр (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: зачёт.

Содержание дисциплины:

Сущность и содержание коммуникаций в организации. Особенности и виды деловых коммуникаций в организации. Понятие «деловое общение», его особенности и основные формы. Организационные коммуникации: понятие и основные элементы. Причины неэффективности организационных коммуникаций. Пути повышения эффективности организационных коммуникаций. Средства и каналы коммуникаций. Вербальные и невербальные средства. Конфликты в организациях. Основные элементы и динамика конфликта. Анализ, управление и разрешение конфликтов.

ЛИСТ
регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу
учебной дисциплины
«Коммуникации в организации»

Изменения / дополнения в рабочую программу
на 20__ / 20__ учебный год:

Ответственный преподаватель _____ /Соськова О.Н./

Изменения утверждены на заседании кафедры «__» _____ 20__ г.,
Протокол № ____

Заведующий кафедрой _____ «__» _____ 20__ г.

Изменения / дополнения в рабочую программу
на 20__ / 20__ учебный год:

Ответственный преподаватель _____ /Соськова О.Н./

Изменения утверждены на заседании кафедры «__» _____ 20__ г.,
Протокол № ____

Заведующий кафедрой _____ «__» _____ 20__ г.