

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «**Менеджмент и маркетинг**»



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

/Щербич С.Н./

«02» сентября 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Коммуникации в организациях

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

38.03.02 Менеджмент

Направленность:

Менеджмент организации

Формы обучения: заочная

Курган 2019

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

- для заочной формы обучения «29» августа 2019 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «30» августа 2019 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

Начальник Управления
Образовательной деятельности



С.Н. СИНИЦЫН

ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 4 зачётные единицы трудоёмкости (144 академических часа)

Заочная форма обучения

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции	Практические занятия
1	Основы деловых коммуникаций и делового общения в организации	1	-
2	Организационные коммуникации	1	-
3	Основные формы деловых коммуникаций в организации	-	2
4	Средства и каналы организационных коммуникаций	-	2
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.

4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
			Заочная форма обучения
3	Основные формы деловых коммуникаций в организации	Основные формы деловых коммуникаций	2
4	Средства и каналы организационных коммуникаций	Вербальные и невербальные средства	2
5	Управление конфликтами в организации	Анализ конфликтных ситуаций	2
Всего:			6

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, а также интересные для себя моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций презентационных технологий и технологии учебной дискуссии.

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.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям и подготовку к зачёту.

Рекомендуемая трудоёмкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоёмкость, акад. час.
Самостоятельное (или углубленное) изучение тем дисциплины:	112
Тема 1. Основы деловых коммуникаций и делового общения в организации	16
Тема 2. Организационные коммуникации	24
Тема 3. Основные формы деловых коммуникаций в организации	24
Тема 4. Средства и каналы организационных коммуникаций	24
Тема 5. Управление конфликтами в организации	24
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	6
Подготовка к зачету	18
Всего:	136

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Перечень вопросов к зачёту.
2. Задания к практическим занятиям.

6.2. Процедура оценивания результатов освоения дисциплин

Зачёт проводится в устной форме по заранее представленным вопросам. Студент отвечает на два вопроса билета и дополнительные вопросы преподавателя. Время, отводимое студенту на сдачу зачёта, составляет не менее 10 минут.

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

6.3. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации (зачёта) 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.

6.4. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, 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».

5.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Методические указания к выполнению практических работ.

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

1 www.garant.ru – Справочно-правовая система ГАРАНТ.

2 www.kgsu.ru – ЭБС Курганского государственного университета.

3 www.studentlibrary.ru – ЭБС «Консультант студента».

4 www.znanium.com – Электронно-библиотечная система «Znanium.com».

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При чтении лекций используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

**Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Коммуникации в организациях»**

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата
38.03.02 «Менеджмент»
Направленность «Менеджмент организации»

Трудоемкость дисциплины: 4 ЗЕ (144 академических часа).

Семестр: 5.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

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.