

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

**СОГЛАСОВАНО**

Директор ИЭиУ  
Сычева

И.Н.

## **Рабочая программа дисциплины**

Код и наименование дисциплины: **Б1.В.7 «Коммуникационный менеджмент»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **38.03.02**

**Менеджмент**

Направленность (профиль, специализация): **Производственный менеджмент**

Статус дисциплины: **часть, формируемая участниками образовательных отношений**

Форма обучения: **очно - заочная**

<b>Статус</b>	<b>Должность</b>	<b>И.О. Фамилия</b>
Разработал	заведующий кафедрой	В.А. Любичкая
Согласовал	Зав. кафедрой «ЭиПМ»	В.А. Любичкая
	руководитель направленности (профиля) программы	В.А. Любичкая

г. Барнаул

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

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор	Содержание индикатора
ПК-4	Способен применять методы принятия организационно-управленческих решений	ПК-4.3	Демонстрирует знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Командная работа и лидерство, Культура речи и деловая коммуникация, Теория менеджмента
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Стратегический менеджмент, Техника ведения деловых переговоров

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 5 / 180

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очно - заочная	32	0	32	116	76

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: очно - заочная

Семестр: 5

Лекционные занятия (32ч.)

**1. Коммуникации и коммуникационный менеджмент(4ч.)[1,3]** Понятие общения. Деловые коммуникации как элемент процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы. Роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения.

**2. Вербальные средства в деловой коммуникации {дискуссия} (4ч.)[1,2]** Речевые средства общения. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Подготовка организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур. Организация документооборота предприятия, специфика документирования управленческой деятельности.

**3. Коммерческая документация(4ч.)[1,2]** Деловое письмо. Служебная записка. Договор. Коммерческое предложение. Документооборот предприятия, специфика документирования управленческой деятельности по видам документов.

**4. Невербальные средства в деловой коммуникации {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[2,3]** Образные средства коммуникации. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации. Роль невербальных коммуникаций в эффективном деловом общении и публичных выступлениях, переговорах, совещаниях.

**5. Коммуникативные барьеры в деловом общении(6ч.)[2,3,4]** Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.

Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.

**6. Деловое общение его виды и формы(4ч.)[1,2,4]** Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор по телефону. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения. Деловое общение и публичные выступления, ведение переговоров, совещания, деловая переписка, электронные коммуникации. Документирование основных форм общения.

Электронный документооборот.

**7. Управление конфликтов в коммуникациях(4ч.)[1,3]** Сущность конфликта. Виды конфликтов. Прогнозирование и разрешение конфликта. Разрешение конфликтных ситуаций при

проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Особенности и способы разрешения конфликтных

ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

**8. Искусство публичного выступления(2ч.)[1,2,3]** Деловое общение и публичные выступления. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

### **Практические занятия (32ч.)**

**1. Вербальные и невербальные коммуникации {деловая игра} (6ч.)[1,2,3]** Изучение процесса деловой коммуникации. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса. Дискуссия на тему средств коммуникации. Разбор примеров коммуникаций. Демонстрация.

Деловая игра "Вербальное-невербальное".

**2. Документальное оформление решений в бизнесе(6ч.)[1,5,6]** Основные формы организационно-распорядительной документации. Подготовка и отработка основных форм документов. организация документооборота предприятия, специфика документирования управленческой деятельности по видам и формам.

**3. Барьеры в коммуникациях {дискуссия} (4ч.)[1,2,3]** Изучение влияния барьеров на коммуникации. Изучение опыта борьбы с барьерами в коммуникациях.

**4. Конфликты в коммуникациях {метод кейсов} (6ч.)[1,3,4]** Конфликты: виды, формы, способы предупреждения и разрешения. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Выполнение кейсов.

**5. Электронные коммуникации {работа в малых группах} (6ч.)[1,6]** Основные аспекты электронного документооборота в организации. Отработка примеров работы с электронными документами. Оценка эффективности электронных документов и правила их оформления.

**6. Искусство делового общения(4ч.)[1,2]** Отработка публичного выступления.

### **Самостоятельная работа (116ч.)**

**1. Подготовка к текущему контролю успеваемости(40ч.)[1,2,3]** Подготовка и изучение материала лекций, дополнительных источников литературы.

**2. Подготовка к промежуточной аттестации(36ч.)[1,2,3]** Подготовка к письменному экзамену

### **3. Подготовка к лекционным и практическим занятиям(40ч.)[1,2,3]** Самостоятельное изучение материала, дополнительных источников

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Любичкая В.А. Коммуникационный менеджмент современной организации [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие.— Электрон. дан.— Барнаул: АлтГТУ, 2020.— Режим доступа: [http://elib.altstu.ru/eum/download/eipm/Lubickaya\\_KMS\\_ump.pdf](http://elib.altstu.ru/eum/download/eipm/Lubickaya_KMS_ump.pdf)

### **6. Перечень учебной литературы**

#### 6.1. Основная литература

2. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>

3. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

#### 6.2. Дополнительная литература

4. Фройнд, Д. Переговоры каждый день: как добиваться своего в любой ситуации / Д. Фройнд. - М. : Альпина Паблишерз, 2016. - 276 с. - ISBN 978-5-9614-4366-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=254660>

### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

5. База данных Министерства экономического развития РФ [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru>

6. Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях» [Электронный ресурс]: офиц.сайт. - Электрон.дан. - <http://www.eup.ru>

## **8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

<b>№пп</b>	<b>Используемое программное обеспечение</b>
1	LibreOffice
2	Windows
3	Антивирус Kaspersky

<b>№пп</b>	<b>Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы ( <a href="http://Window.edu.ru">http://Window.edu.ru</a> )
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. ( <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a> )

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
учебные аудитории для проведения учебных занятий
помещения для самостоятельной работы

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».