

Рубцовский индустриальный институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

**СОГЛАСОВАНО**

Декан ТФ

А.В. Сорокин

## **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	доцент	А.В. Сорокин
Согласовал	Зав. кафедрой «ЭиУ»	Д.В. Ремизов
	руководитель направленности (профиля) программы	Д.В. Ремизов

г. Рубцовск

## 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.	Культура речи и деловая коммуникация, Психология личности, Теория менеджмента
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Документирование управленческой деятельности, Преддипломная практика

## 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. Сущность коммуникационного менеджмента. Речевая культура коммуникационного менеджмента {лекция с разбором конкретных ситуаций} (8ч.)[2,3,4,5]** Общение как категория. Культура делового общения.

Виды делового общения. Риторика. Культура речи в деловом общении. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Риторический инструментарий. Риторика - наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Риторические факторы, влияющие на действенность общения: состав аудитории, содержание и характер выступления. Правила подготовки публичных выступлений. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты. Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.

**2. Нормы делового этикета {лекция с разбором конкретных ситуаций} (12ч.)[2,3,4,5]** Речевой этикет. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация. Этические нормы в организации и их оптимизация. Этика организации и руководителя. Технология эффективного вхождения в контакт с собеседником. Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров, совещаний. Техники активного слушания собеседника. Стратегии, тактики и ролевые игры в деловом общении. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов. Поведение в конфликтных ситуациях. Приемы защиты от некоторых собеседников. Конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты. Варианты решения спорных вопросов. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Правила делового этикета в сети «Интернет». Деловой разговор по телефону, деловая беседа, дискуссия, переговоры, круглый стол, презентация, брифинг: целевые, композиционные, речевые и поведенческие характеристики

**3. Невербальная культура в коммуникационном менеджменте. Документационное обеспечение коммуникационного менеджмента {лекция с разбором конкретных ситуаций} (12ч.)[2,3,4,5]** Язык жестов и мимики как средство установления контакта с собеседником. Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Основные физиогномические типы лица. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей.

Официально- деловой стиль: особенности, жанры, сфера употребления. Письменная деловая коммуникация. Язык деловых документов как письменная форма реализации ОДС: фонетико-графические, лексико-грамматические особенности ОДС. Композиционные особенности деловых документов. Требования к составлению и оформлению документов: стандартизация, унификация, клишированность. Бланки, реквизиты, условные обозначения,

аббревиатура. Классификация деловых документов по назначению (организационно-распорядительные и информационно-справочные), по характеру (личные, служебные). Жанры деловой документации: договор, контракт, акт, приказ, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, протокол, деловые письма и правила их составления. Речевой этикет делового письма. Компьютерное письмо. Типичные ошибки в письменной деловой коммуникации.

### **Практические занятия (32ч.)**

- 1. Практические занятия по теме 1 {работа в малых группах} (8ч.)[1,2,3,4,5]**  
Контрольный опрос по теме. Проведение групповых работ
- 2. Практические занятия по теме 2 {работа в малых группах} (12ч.)[1,2,3,4,5]**  
Контрольный опрос по теме. Проведение групповых работ
- 3. Практические занятия по теме 3 {работа в малых группах} (12ч.)[1,2,3,5]**  
Контрольный опрос по теме. Проведение групповых работ

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

- 1. Подготовка к групповым работам, проводимым на практических занятиях(40ч.)[1,2,3,4,5,6,7]**
- 2. Подготовка к контрольным опросам, проводимым на практических занятиях. Самостоятельное изучение тем курса(40ч.)[1,2,3,4,5,6,7]**
- 3. Подготовка и сдача экзамена(36ч.)[1,2,3,4,5,6,7]**

### **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. Методические рекомендации студентам по изучению дисциплин / О.В. Асканова, Д.В. Ремизов, А.В. Сорокин, В.В. Углинская, Е.В. Дирша, И.В. Чугунова, О.А. Чиркова. – Рубцовск: РИИ, 2020. – 9с. (ЭР)

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

#### **6.1. Основная литература**

2. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами : учебное пособие : [16+] / В.Е. Храмченко. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400> (дата обращения: 15.03.2021). – ISBN 978-5-8353-1520-8. – Текст : электронный.

3. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для

бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 30.11.2020). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.

## 6.2. Дополнительная литература

4. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов / А.С. Ковальчук. – 4-е изд., доп. и перераб. Ростов н/Д: Феникс, 2006. 256 с.- 1экз.

5. Марусева, И.В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах: (подготовка к экзамену) / И.В. Марусева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 214 с. : рис., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547> (дата обращения: 24.02.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-3089-1. – DOI 10.23681/256547. – Текст : электронный.

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

6. <http://www.mapryal.org>

7. <http://www.ropryal.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.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	LibreOffice
2	Windows
3	Антивирус Kaspersky

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
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».

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Коммуникационный менеджмент»**

**1. Перечень оценочных средств для компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины**

<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Способ оценивания</b>	<b>Оценочное средство</b>
ПК-4: Способен применять методы принятия организационно-управленческих решений	Экзамен	Комплект контролирующих материалов для экзамена

**2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Оцениваемые компетенции представлены в разделе «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций» рабочей программы дисциплины «Коммуникационный менеджмент».

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» используется 100-балльная шкала.

<b>Критерий</b>	<b>Оценка по 100-балльной шкале</b>	<b>Оценка по традиционной шкале</b>
Студент освоил изучаемый материал (основной и дополнительный), системно и грамотно излагает его, осуществляет полное и правильное выполнение заданий в соответствии с индикаторами достижения компетенций, способен ответить на дополнительные вопросы.	75-100	<i>Отлично</i>
Студент освоил изучаемый материал, осуществляет выполнение заданий в соответствии с индикаторами достижения компетенций с не принципиальными ошибками.	50-74	<i>Хорошо</i>
Студент демонстрирует освоение только основного материала, при выполнении заданий в соответствии с индикаторами достижения компетенций допускает отдельные ошибки, не способен систематизировать материал и делать выводы.	25-49	<i>Удовлетворительно</i>
Студент не освоил основное содержание изучаемого материала, задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций не выполнены	<25	<i>Неудовлетворительно</i>

или выполнены неверно.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня достижения компетенций в соответствии с индикаторами**

#### **1. Задания на демонстрацию знаний организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности**

<b>Компетенция</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>
ПК-4 Способен применять методы принятия организационно-управленческих решений	ПК-4.3 Демонстрирует знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности

1. Продемонстрируйте знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности описав управленческий цикл, его составляющие; их связь с коммуникативными навыками менеджера.
2. Продемонстрируйте знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности описав процесс передачи нелицеприятной информации в коммуникациях.
3. Продемонстрируйте знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности описав коммуникации в менеджменте, коммуникационный консалтинг.
4. Продемонстрируйте знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности раскрыв сущность коммуникационного процесса.
5. Продемонстрируйте знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности описав деятельность отдела связей с общественностью и отдела рекламы в структуре современной организации.
6. Продемонстрируйте знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности описав взаимосвязь внутренней речи человека, информационных шумов и коммуникационных каналов.
7. Продемонстрируйте знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности раскрыв сущность процесса коммуникаций в организации (вертикальные, горизонтальные, межличностные коммуникации в организации).
8. Продемонстрируйте знание организации документооборота предприятия, специфики документирования управленческой деятельности раскрыв задачи и особенности создания собственного портфолио PR-менеджера.

#### **4. Файл и/или БТЗ с полным комплектом оценочных материалов прилагается.**