

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве методических указаний для студентов Самарского университета, обучающихся по основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Составитель *Т.Б. Заводчикова*

САМАРА
Издательство Самарского университета
2019

УДК 338(075)
ББК 65.290-2я7

Составитель *Т.Б. Заводчикова*

Рецензент д-р ист. наук, проф. С. А. Мартышкин

Коммуникационный менеджмент: метод. указания / сост. *Т.Б. Заводчикова*. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 32 с.

Методические указания предназначены для студентов бакалавриата и разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом, включают методические рекомендации к выполнению основных форм аудиторной и самостоятельной работы по курсу, материалы для подготовки и проведения лекционных и практических занятий, средства контроля и самоконтроля знаний студентов.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Управление проектами»), а также могут быть использованы при организации учебного процесса на других экономических и управленческих направлениях уровня бакалавриата.

Подготовлено на кафедре общего и стратегического менеджмента.

УДК 338(075)
ББК 65.290-2я7

© Самарский университет, 2019

Методические материалы
КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Методические указания

Составитель *Заводчикова Тамара Борисовна*

Редактор *А.С. Никитина*

Верстка: *А.С. Никитина*

Подписано в печать 24.06.2019 г. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 2,0.

Тираж 25 экз. Заказ . Арт. – 55 (P1M) / 2019.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)
443086, САМАРА, МОСКОВСКОЕ ШОССЕ, 34.

Издательство Самарского университета.
443086, Самара, Московское шоссе, 34.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика дисциплины.....	4
2. Содержание дисциплины. Формы и содержание текущего и промежуточного контроля.....	7
3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.....	19
4. Задания контрольных работ для студентов заочного обучения и методические указания к их выполнению.....	25
5. Рекомендуемая литература и ресурсы сети Интернет.....	29
6. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	31

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» является частью подготовки студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент (профиль «Управление проектами»). Целью освоения дисциплины является формирование у бакалавров целостной системы базовых знаний о коммуникационном менеджменте; развитие профессиональной компетентности в области коммуникационного менеджмента; формирование комплекса базовых умений, обеспечивающих использование полученных знаний в будущей профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины решает следующие важные задачи подготовки бакалавров:

- освоение современного методологического и прикладного аппарата в области коммуникационного менеджмента;
- изучение современного состояния и тенденций развития коммуникационного менеджмента в мировой и отечественной практике;
- овладение умениями и навыками практического решения управленческих проблем, связанных с коммуникационным менеджментом.

В результате освоения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» студент должен...

знать:

- теоретические основы коммуникационного менеджмента;
- ключевые понятия коммуникационного менеджмента;
- основные результаты новейших исследований по проблемам коммуникационного менеджмента;

уметь:

- осуществлять коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, для организации и поддержания связей с деловыми партнерами при реализации проектов;
- использовать теоретические основы коммуникационного менеджмента при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

– использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации;

владеть:

– технологиями проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

– современными технологиями управления персоналом для разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

– навыками социально-ответственного поведения в сфере деловых коммуникаций современного бизнеса.

1.2. Перечень формируемых компетенций и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты обучения (перечень компонентов)
Профессиональные компетенции (ПК)		
ПК-2	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	<i>Знать:</i> теоретические основы коммуникационного менеджмента; <i>уметь:</i> использовать теоретические основы коммуникационного менеджмента при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; <i>владеть:</i> различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, навыками социально-ответственного поведения в сфере деловых коммуникаций современного бизнеса, в том числе в межкультурной среде

Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты обучения (перечень компонентов)
Профессиональные компетенции (ПК)		
ПК-12	Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	<p><i>Знать:</i> ключевые понятия коммуникационного менеджмента для организации связей с деловыми партнерами при реализации проектов, направленных на развитие организации;</p> <p><i>уметь:</i> использовать понятийно-категориальный аппарат коммуникационного менеджмента для организации и поддержания связей с деловыми партнерами при реализации проектов, направленных на развитие организации;</p> <p><i>владеть:</i> навыками организации и поддержания связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации</p>

1.3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» входит в вариативную часть образовательной программы. Изучение дисциплины «Коммуникационный менеджмент» основывается на знаниях, полученных бакалаврами при прохождении практики по получению первичных профессиональных умений и навыков. Понятия и усвоенные закономерности, приобретенные навыки, умения и способности, сформированные в курсе «Коммуникационный менеджмент», будут использованы в курсах «Управление коммуникациями проекта», «Маркетинговые коммуникации» а также при подготовке к защите выпускной квалификационной работы.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ. ФОРМЫ И СОДЕРЖАНИЕ ТЕКУЩЕГО ИПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

2.1. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента

Тема 1.1. Роль коммуникаций в менеджменте. Сущность и значение коммуникаций в системе управления. Понятие коммуникации и ее особенности. Взаимосвязь коммуникации и информации. Коммуникации как связующий процесс. Субъекты коммуникации. Коммуникативный континуум. Основные коммуникативные функции. Ответственность за коммуникации в организации. Цели коммуникаций. Коммуникации и процесс принятия решений. Эффективные коммуникации.

Тема 1.2. Процесс коммуникаций и эффективность управления. Понятие коммуникационного процесса. Основные элементы процесса коммуникаций. Этапы коммуникационного процесса. Участники процесса коммуникации. Источники передаваемой информации и ее характеристики. Модель процесса коммуникации. Зарождение идеи. Кодирование и выбор канала передачи информации. Передача и декодирование сообщения. Двухсторонний процесс коммуникаций. Обратная связь как инструмент управления коммуникационным процессом. Формы выражения обратной связи. Влияние шума на эффективность коммуникационного процесса. Источники шума и меры по его преодолению.

Тема 1.3. Виды коммуникаций в организации. Классификация организационных коммуникаций. Внутренние и внешние коммуникации. Характеристика вертикальных коммуникаций. Межуровневые нисходящие и восходящие коммуникации. Горизонтальные коммуникации и их характеристика. Диагональные коммуникации. Коммуникации «руководитель-подчиненный». Коммуникации между руководителем и рабочей группой. Значение неформальных коммуникаций в организации. Влияние слухов на коммуникационный процесс.

Раздел 2. Организация коммуникационных процессов

Тема 2.1. Коммуникационные сети и стили. Понятие коммуникационной сети и ее характеристика. Вертикальные, горизонтальные и диагональные связи коммуникационной сети. Основные типы коммуникационных сетей: последовательная, веерная и круговая сети. Критерии эффективности коммуникационных сетей. Коммуникационный стиль как способ коммуникационного воздействия индивида. Открытость в коммуникации и адекватность обратной связи.

Тема 2.2. Вербальные и невербальные коммуникации. Понятие вербальной и невербальной коммуникации. Особенности невербальной коммуникации и ее основные типы. Вербальные методы получения информации. Вербальные методы передачи информации. Телефонные коммуникации. Особенности коммуникаций по телефону. Телефонный этикет. Письменные коммуникации. Требования, предъявляемые к коммуникациям в письменной форме. Этика письменных коммуникаций. Интернет-коммуникации. Рекомендуемые правила поведения на форумах. Деловой этикет в коммуникативном поведении и его влияние на коммуникационный менеджмент.

Тема 2.3. Межличностные и организационные коммуникации. Особенности межличностных коммуникаций. Шумы в межличностных коммуникациях: преграды, обусловленные восприятием, семантические барьеры, невербальные преграды, неэффективная обратная связь. Необходимость совершенствования искусства общения. Коммуникационные барьеры, связанные с содержанием сообщения, с его формой и средствами передачи. Характеристика организационных коммуникаций. Особенности и барьеры коммуникационных воздействий в организации. Причины искажения сообщений. Информационные перегрузки. Неэффективность организационной структуры. Пути совершенствования системы коммуникаций в современной организации.

2.2. Текущий и промежуточный контроль

Образовательный процесс по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» предусматривает следующие формы организации и об-

разовательные технологии: лекции, лекции-беседы; практические занятия в форме семинаров и дискуссий; самостоятельную работу магистрантов по изучению тем курса, подготовке к практическим занятиям, написанию эссе, рефератов, подготовке творческих проектов, докладов и сообщений. В часы, запланированные для контроля самостоятельной работы, преподаватели проводят собеседования по выполненным письменным работам, консультируют студентов по вопросам, связанным с освоением учебной дисциплины.

Текущий и промежуточный контроль результатов освоения дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе (согласно принятой системы оценки знаний - «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

– Оценка «отлично» выставляется студенту, набравшему **от 86 до 100** рейтинговых баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены.

– Оценка «хорошо» выставляется студенту, набравшему **от 71 до 85 баллов**, означающих, что теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции сформированы, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, набравшему **от 60 до 70** баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые компетенции сформированы, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

– Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, набравшему **менее 60** баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено со значительными пробелами, необходимые компетенции не сформированы.

– Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему **50 и более** баллов, означающих, что содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены.

– Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему **менее 50** баллов, означающих, что содержание курса не освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены частично.

– Оценка «зачтено» по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» выставляется студенту, набравшему **50 и более** баллов, означающих, что содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены.

Максимальная сумма баллов, набираемая обучающимся по дисциплине «Коммуникационный менеджмент», закрываемой семестровой аттестацией (зачет), равна 100.

Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

Распределение баллов, составляющих основу оценки работы студента по изучению дисциплины «Коммуникационный менеджмент» в течение семестра, приведено в Фонде оценочных средств по дисциплине.

Оцениваются:

- посещение занятий (присутствие на полном занятии);
- контрольные задания и мероприятия;
- тестирование;
- выступления (сообщения) на практическом занятии;
- эссе;
- рефераты.

Кроме того, возможно получение дополнительных 30 баллов за выполнение практико-ориентированных заданий (выполнение творческо-

го проекта, обзор научных статей, участие в студенческой научной конференции), которые заранее согласовываются с преподавателем.

Примерные вопросы для подготовки к практическим занятиям

Тема 1.1. Роль коммуникаций в менеджменте

1. Сущность и значение коммуникаций в системе управления. Коммуникации как связующий процесс.
2. Субъекты коммуникации. Основные коммуникативные функции.
3. Критерии эффективности коммуникаций.
4. Основные направления повышения эффективности коммуникаций в организации.

Тема 1.2. Процесс коммуникаций и эффективность управления

1. Понятие коммуникационного процесса. Основные элементы процесса коммуникаций. Этапы коммуникационного процесса.
2. Источники передаваемой информации и ее характеристики.
3. Модель процесса коммуникации. Источники шума и методы его преодоления.
4. Обратная связь как инструмент управления коммуникационным процессом. Формы выражения обратной связи.

Тема 1.3. Виды коммуникаций в организации

1. Классификация организационных коммуникаций. Внутренние и внешние коммуникации.
2. Характеристика вертикальных коммуникаций. Межуровневые нисходящие и восходящие коммуникации.
3. Особенности коммуникаций «руководитель-подчиненный». Коммуникации между руководителем и рабочей группой.
4. Значение неформальных коммуникаций в организации.

Тема 2.1. Коммуникационные сети и стили

1. Понятие коммуникационной сети и ее характеристика.

2. Основные типы коммуникационных сетей. Критерии эффективности коммуникационных сетей.

3. Коммуникационный стиль как способ коммуникационного воздействия индивида.

4. Виды коммуникационных стилей и их характеристика. Открытость в коммуникации и адекватность обратной связи.

Тема 2.2. Вербальные и невербальные коммуникации

1. Понятие вербальной и невербальной коммуникации. Особенности невербальной коммуникации и ее основные типы.

2. Вербальные методы получения и передачи информации. Особенности ведения деловых переговоров.

3. Телефонные коммуникации. Особенности коммуникаций по телефону. Телефонный этикет.

4. Письменные коммуникации. Требования, предъявляемые к коммуникациям в письменной форме. Этика письменных коммуникаций.

5. Интернет-коммуникации. Рекомендуемые правила поведения на форумах.

Тема 2.3. Межличностные и организационные коммуникации

1. Особенности межличностных коммуникаций. Шумы в межличностных коммуникациях. Необходимость совершенствования искусства общения.

2. Характеристика организационных коммуникаций.

3. Особенности и барьеры коммуникационных воздействий в организации.

4. Пути совершенствования системы коммуникаций в современной организации.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка практических занятий составляет **24 балла**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 24 баллов;
- оценка 4 балла («хорошо») – 20 баллов;

- оценка 3 балла («удовлетворительно») – 10 баллов;
- оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.

– Демонстрирует знание основных категорий и понятий; умеет проиллюстрировать теоретические положения примерами, формирует собственные выводы по проблеме – 24 балла.

– Демонстрирует знание основных категорий и понятий; владеет профессиональной терминологией; в целом, может самостоятельно сформулировать выводы, дать свою точку зрения – 20 баллов.

– Ответ схематичен, фрагментарно воспроизводится содержание лекционного курса, не способен воспользоваться знанием для детализации ответа; для ответа характерен аксиоматичный стиль изложения, фрагментарно решает типовые задачи – 10 баллов.

– Ответ схематичен, фрагментарно воспроизводится содержание лекционного курса, не способен воспользоваться знанием для детализации ответа; для ответа характерен аксиоматичный стиль изложения – 2 балла.

– Не понимает сути вопроса: пытается ответить на вопрос не по теме либо подменить ответ общими рассуждениями; не способен привести примеры в защиту собственных утверждений, не реагирует на наводящие вопросы – 0 баллов.

Примерные темы рефератов

1. Место и роль коммуникаций в современной организации.
2. Организация коммуникационного процесса в современной компании.
3. Основные направления повышения эффективности коммуникаций в организации.
4. Пути совершенствования системы коммуникаций в современной организации.
5. Место и роль интернет-коммуникаций в деятельности современной организации.
6. Особенности коммуникаций в условиях интернационализации бизнеса.
7. Современные деловые коммуникации: проблемы и пути решения.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка за реферат составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 10 баллов;
- оценка 4 балла («хорошо») – 8 баллов;
- оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5 баллов;
- оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.

– Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы – 10 баллов.

– Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы – 8 баллов.

– Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы – 5 баллов.

– Тема освоена частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод – 3 балла.

– Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы – 0 баллов.

Примерные темы эссе

1. Значение неформальных коммуникаций в деятельности современной организации.

2. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении.

4. Отличительные черты деловых коммуникаций в XXI веке.
5. Развитие коммуникаций в условиях глобализации.
6. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
7. Факторы, определяющие эффективность коммуникационного процесса.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка за эссе составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 10 баллов;
 - оценка 4 балла («хорошо») – 8 баллов;
 - оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5 баллов;
 - оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.
- Соответствие текста эссе заявленной теме (раскрытие темы) – 3 балла.
- При анализе поставленной проблемы использованы понятия и концепции учебной дисциплины – 2 балла.
- Сформулирована авторская позиция по рассматриваемой проблеме – 2 балла.
- Основные положения и выводы аргументированы – 2 балла.
- Текст связный и грамотный – 1 балл.

Примерные темы творческих проектов

1. Организация эффективной обратной связи в коммуникационном процессе.
2. Формирование модели процесса коммуникации в современной организации.
3. Методы преодоления коммуникационных барьеров.
4. Невербальные коммуникации как фактор успешного делового общения.
5. Анализ коммуникационных стилей в организации.
6. Организация коммуникационных процессов в компаниях с централизованным и децентрализованным управлением.

7. Социально-экономические последствия конфликтов для организации коммуникаций в современной компании.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 8–10 баллов;
 - оценка 4 балла («хорошо») – 5–7 баллов;
 - оценка 3 балла («удовлетворительно») – 2–4 баллов;
 - оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0–1 балла.
- Приведена характеристика объекта управления – 1 балл.
- В объекте управления выявлены проблемы по теме проекта – 2 балла.
- Разработаны управленческие решения для разрешения проблем – 2 балла.
- Сделаны обобщения, сформулированы выводы и рекомендации – 2 балла.
- Логичность, связность, доказательность представленных результатов – 1 балл.
- Качественная презентация проекта – 1 балл;
- Качество ответов на вопросы – 1 балл.

Пример тематики для обзора научных статей

1. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
2. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
5. Коммуникационная политика современной организации.
6. Значение коммуникаций в глобальном мире.
7. Развитие коммуникационных процессов: отечественный и зарубежный опыт.
8. Управление коммуникациями в крупных корпорациях.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 8–10 баллов;
 - оценка 4 балла («хорошо») – 5–7 баллов;
 - оценка 3 балла («удовлетворительно») – 2–4 баллов;
 - оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0–1 балла.
- Обзор соответствует заданной теме – 2 балла.
 - Представлены основные достижения в описанной области – 1 балл.
 - Представлены основные спорные вопросы – 1 балл.
 - Исследуемая проблема описана с точки зрения разных наук – 1 балл.
 - В обзор включены собственные исследования – 1 балл.
 - В обзор включены классические и современные источники – 1 балл.
 - Обзор структурирован, логичен и критичен – 1 балл.
 - Обзор содержит несколько разделов и выводов – 1 балл.
 - Обзор содержит схемы, рисунки, диаграммы – 1 балл.

Участие в конференции по дисциплине

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка составляет **10 баллов**:

- оценка 5 баллов («отлично») – 10 баллов;
 - оценка 4 балла («хорошо») – 5–8 баллов;
 - оценка 3 балла («удовлетворительно») – 3 балла;
 - оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.
- Участие в конференции всероссийского и международного уровня – 10 баллов.
 - Призовое место в конференции университета – 8 баллов.
 - Участие в конференции университета с очным / заочным докладом – 5 баллов.
 - Участие в конференции университета – 3 балла.
 - Отсутствие участия в конференции – 0 баллов.

Примерные вопросы к зачету

1. Сущность и значение коммуникаций в системе управления.

2. Понятие коммуникации и ее особенности. Взаимосвязь коммуникации и информации.
3. Коммуникации как связующий процесс. Субъекты коммуникации.
4. Основные коммуникативные функции. Цели коммуникаций.
5. Эффективные коммуникации и факторы их определяющие.
6. Понятие коммуникационного процесса. Основные элементы процесса коммуникаций.
7. Этапы коммуникационного процесса. Участники процесса коммуникации.
8. Характеристика внутренней и внешней коммуникационной среды.
9. Влияние шума на эффективность коммуникационного процесса. Источники шума и меры по его преодолению.
10. Классификация организационных коммуникаций.
11. Значение неформальных коммуникаций в организации. Влияние слухов на коммуникационный процесс.
12. Понятие коммуникационной сети и ее характеристика.
13. Основные типы коммуникационных сетей.
14. Критерии эффективности коммуникационных сетей.
15. Коммуникационный стиль как способ коммуникационного воздействия индивида.
16. Понятие вербальной и невербальной коммуникации.
17. Особенности невербальной коммуникации и ее основные типы.
18. Вербальные методы передачи и получения информации.
19. Этика деловых коммуникаций.
20. Особенности межличностных коммуникаций.
21. Шумы в межличностных коммуникациях.
22. Особенности и виды коммуникационных барьеров.
23. Характеристика организационных коммуникаций. Особенности и барьеры коммуникационных воздействий в организации.
24. Пути совершенствования системы коммуникаций в современной организации.

25. Управление конфликтами как важный фактор совершенствования коммуникаций.

26. Понятие организационного конфликта и его влияние на коммуникационный процесс.

27. Типы конфликтов и их роль в коммуникациях.

28. Причины, функции и последствия конфликтов.

29. Стилиевые особенности разрешения конфликтов.

30. Методы управления конфликтами.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Виды, объемы и содержание самостоятельной работы студентов устанавливаются на основании учебных планов, а также программ учебной дисциплины.

Задачами самостоятельной работы являются:

– расширение и закрепление знаний и умений, приобретенных в процессе аудиторной работы;

– применение полученных знаний и умений для решения конкретных управленческих задач.

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке обзорного лекционного материала, в изучении по рекомендации преподавателя литературных источников программного материала, написании рефератов, подготовке к семинарским занятиям.

Во избежание перегрузки студентов учебными материалами, которая приходится, как правило, на конец семестра, студенту необходимо с первой недели семестра получить у преподавателя учебные задания на самостоятельную проработку отдельных тем или их частей, подготовку к семинарским занятиям. Изучая дисциплину «Коммуникационный менеджмент», студент должен быть готов к следующим формам межсессионного (промежуточного) контроля: опросу в ходе семинарских занятий; выполнению контрольных работ; тестированию; проверке конспектов; написанию рефератов и др.

3.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – это авторский текст (объемом 2–3 страницы), прозаическое сочинение. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель написания эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Работа должна быть последовательной, логичной, завершенной.

Эссе должно содержать:

- четкое изложение сути поставленной проблемы;
- самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины;
- выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть:

- анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме;
- анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей;

– подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями;

– подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т. д.

Структура эссе:

1. Титульный лист (заполняется по единой форме).

2. Введение – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, ответ на который будет найден в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитую аргументацию и анализ, а также их обоснование, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по данному вопросу. В этом заключается основное содержание эссе, что представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию или анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

4. Заключение – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т. д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение.

При написании эссе чрезвычайно важно правильно использовать эмпирические данные и другие источники. Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временем и местом, поэтому прежде чем их использовать, необходимо убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследований времени и месту. Соответствующая спецификация данных по времени и месту – один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого

может стать, например, предположение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если автор так полагает, тогда это должно быть доказано, а не быть голословным утверждением). Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т. е. они подтверждают аргументы и рассуждения и свидетельствуют о том, что автор умеет использовать данные должным образом. Нельзя забывать также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут определенного или окончательного ответа. Необходимо понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом, и продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям:

Критерий	Требования к студенту
Знание и понимание теоретического материала	<ul style="list-style-type: none"> – определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; – используемые понятия строго соответствуют теме; – самостоятельность выполнения работы
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> – грамотно применяет категории анализа; – умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; – способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; – диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); – обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; – дает личную оценку проблеме

Критерий	Требования к студенту
Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> – ясность и четкость изложения; – логика структурирования доказательств; – выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; – приводятся различные точки зрения и их личная оценка студентом; – общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи
Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> – работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; – соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; – оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; – соответствие формальным требованиям

3.2. Методические указания по написанию реферата

Реферат – самостоятельная научно-исследовательская работа, в которой студент раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Право выбора темы реферата предоставляется самому студенту, но тема в любом случае должна быть согласована с преподавателем.

Этапы работы над рефератом:

- выбор темы;
- подбор и изучение основных источников литературы (как правило, не менее 5–8);
- обработка и систематизация информации;
- разработка плана реферата;
- написание реферата;

– публичное выступление с результатами исследования.

Содержание реферата:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полнота цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;
- актуальность поставленной проблемы;
- материал, подтверждающий научное либо практическое значение в настоящее время.

Компоненты содержания реферата:

- Титульный лист.
- План-оглавление (в нем последовательно излагаются название пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
 - Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается анализ использованной литературы).
 - Основная часть (каждый раздел, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего, даются все определения понятий, теоретические рассуждения, исследования автора или его изучение проблемы).
 - Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата).
 - Список литературы (в соответствии со стандартами).

Требования к оформлению реферата:

- Работа оформляется на белой бумаге (формат А-4) на одной стороне листа.
 - На титульном листе указывается ФИО автора, название вуза, тема реферата, ФИО научного руководителя.
 - Обязательно в реферате должны быть ссылки на используемую литературу.
 - Приложения (чертежи, рисунки, графики) оформляются черной пастой и не входят в общий объем работы.

– Объем работы: 8–15 листов текста (кегель 14, междустрочный интервал 1,5 строки), список используемых в реферате источников – не менее 5–8.

4. ЗАДАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОГО ОБУЧЕНИЯ УКАЗАНИЯ К ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

В процессе изучения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» студенты заочного отделения выполняют контрольную работу, при подготовке которой имеют возможность показать умение аналитической работы с литературой (русской и зарубежной), продемонстрировать навыки обоснованного и развернутого изложения своей точки зрения на исследуемую тему, внести свои предложения и рекомендации.

Контрольная работа – это самостоятельная письменная работа на тему, выбор которой производится студентом в соответствии с предложенной тематикой контрольных работ. Цель ее выполнения состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Подготовка и выполнение контрольной работы позволяет автору изучить информацию по теме, обобщить и проанализировать ее, научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

При подготовке контрольной работы должны быть сформулированы актуальность и важность данной темы, цели и задачи работы, должна быть проведена оценка исследуемых материалов (статьи, монографии, интернет-ресурсы) по определенной проблеме, проведено описание подходов, методов и индикаторов, используемых авторами, проведен их сравнительный анализ с позиции автора письменной работы и, в заключении сделаны выводы. Работа должна быть последовательной, логичной, завершенной.

Контрольные работы представляются на кафедру в срок, установленный учебным планом. Для ее успешного выполнения необходимо следовать определенным этапам работы, включающим выбор темы; подбор и изучение основных источников литературы (как правило, не менее 8–10); обработку и систематизацию информации; разработку плана работы; написание контрольной работы. Содержание контрольной работы должно отражать знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное либо практическое значение в настоящее время. Структура контрольной работы включает:

- Титульный лист.

- План-оглавление (в нем последовательно излагаются название пунктов работы, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).

- Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи работы, дается анализ использованной литературы).

- Основная часть (каждый раздел, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего, даются все определения понятий, теоретические рассуждения, исследования автора или его изучение проблемы).

- Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме).

- Список литературы (в соответствии со стандартами).

При написании контрольной работы необходимо учесть требования, предъявляемые к ее оформлению:

- Работа оформляется на белой бумаге (формат А-4) на одной стороне листа.

- На титульном листе указывается ФИО автора, название вуза, тема контрольной работы, ФИО научного руководителя.

- В тексте обязательно наличие ссылок на используемую литературу.

– Приложение (чертежи, рисунки, графики) оформляются черной пастой и не входят в общий объем работы.

– Объем работы: 20–25 листов текста (кегель 14, междустрочный интервал 1,5 строки), список используемых в контрольной работе источников – не менее 8–10.

Примерные темы контрольных работ

1. Место и роль коммуникаций в современной организации.
2. Организация коммуникационного процесса в современной компании.
3. Основные направления повышения эффективности коммуникаций в организации.
4. Основные элементы и этапы коммуникационного процесса. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
5. Влияние шума на эффективность коммуникационного процесса. Источники шума и меры по его преодолению.
6. Классификация организационных коммуникаций.
7. Критерии эффективности коммуникационных сетей.
8. Особенности и барьеры коммуникационных воздействий в современной организации.
9. Особенности межличностных коммуникаций и пути их развития.
10. Совершенствование искусства общения в межличностных коммуникациях.
11. Значение неформальных коммуникаций в менеджменте.
12. Деловой этикет и его влияние на коммуникационный менеджмент.
13. Особенности невербальной коммуникации и ее значение в коммуникационном процессе.
14. Развитие интернет-коммуникаций.
15. Совершенствование вербальных методов получения и передачи информации.
16. Особенности организации коммуникационных процессов в организациях с централизованным и децентрализованным управлением.
17. Управление коммуникациями в крупных корпорациях.
18. Основные виды коммуникаций в современной организации.

19. Пути совершенствования системы коммуникаций в современной организации.

Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе по данной учебной дисциплине максимальная оценка за контрольную работу составляет **10 баллов:**

- оценка 5 баллов («отлично») – 10 баллов;
- оценка 4 балла («хорошо») – 8 баллов;
- оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5 баллов;
- оценка 2 балла («неудовлетворительно») – 0 баллов.

– Выполнены все требования к написанию контрольной работы: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к оформлению – 10 баллов.

– Основные требования к контрольной работе выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем контрольной работы; имеются недочеты в оформлении – 8 баллов.

– Имеются существенные отступления от требований к выполнению контрольной работы. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании – 5 баллов.

– Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании, отсутствуют необходимые выводы – 3 балла.

– Тема контрольной работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание излагаемой проблемы – 0 баллов.

Студенты заочного обучения в случае невозможности присутствия на аудиторных занятиях могут консультироваться с преподавателем и направлять ему выполненные работы через сеть Интернет. Для этого могут использоваться электронная почта, система электронного дистанционного обучения Самарского университета и другие ресурсы сети Интернет, выбор которых остается за преподавателем.

5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

5.1. Основная литература

1. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2018. – 476 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D/delovye-kommunikacii#page/2>

2. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. для бакалавров / под ред. В.П. Ратникова. – М.: Юрайт, 2019. – 527 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/BF436581-AD9C-41BC-81E8-F22811FCF357/delovye-kommunikacii#page/2>

5.2. Дополнительная литература

1. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Текст]: учеб. для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. – М.: Юрайт, 2019. – 433 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika#page/2>

2. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. – М.: Юрайт, 2018. – 370 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1/delovye-kommunikacii#page/2>

3. Коноваленко, В.А. Основы интегрированных коммуникаций [Текст]: учеб. и практикум для академического бакалавриата / В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. – М.: Юрайт, 2019. – 486 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/AA53F614-18C1-47E8-8F31-A5A02AEBC168/osnovy-integrirrovannyh-kommunikaciy#page/2>

4. Спивак, В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Текст]: учеб. для прикладного бакалавриата / В.А. Спивак. – М.: Юрайт, 2019. – 460 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/95DBD712-EBF3->

44BE-A07E-5A7F5129CC39/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika#page/2

5. Гавра, Д.П. Основы теории коммуникации [Текст]: учеб. для академического бакалавриата / Д.П. Гавра. – М.: Юрайт, 2018. – 231 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/0C6731B2-E59A-448A-BE95-7EFC1B36B516/osnovy-teorii-kommunikacii#page/2>

6. Основы теории коммуникации [Текст]: учеб. и практикум для академического бакалавриата / под ред. Т.Д. Венедиктовой, Д.Б. Гудковой. – М.: Юрайт, 2018. – 193 с. URL: <https://biblio-online.ru/viewer/AED74604-151A-4E99-B405-163B0931EC5D/osnovy-teorii-kommunikacii#page/2>

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

№ п/п	Наименование ресурса	Адрес
1	Портал правовой информации «КонсультантПлюс»	http://www.consultant.ru
2	Портал «Корпоративный менеджмент» – Собрание справочной, методической и аналитической информации, относящейся к управлению компаниями, инвестициям, финансам и оценке	http://www.cfin.ru/
3	Национальная электронная библиотека российского индекса научного цитирования НЭБ «E-library»	http://e-library.ru
4	Словари и энциклопедии онлайн	http://dic.academic.ru/

5.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Адрес сайта	Тип дополнительного информационного ресурса
1	ЭБС «Университетская	Договор с 01.01.2013 г. – 31.12.2013 г.

№ п/п	Адрес сайта	Тип дополнительного информационного ресурса
	библиотека онлайн» http://biblioclub.ru	Договор с 05.05.2014 г. – 31.05.2015 г. Договор с 01.09.2015 г. – 31.10.2016 г. Договор с 06.10.2016 г. – 31.10.2017 г. Договор с 1.11.2017 г. – 31.10.2018 г.
2	Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru	Договор с 23.09.2016 г. – 30.09.2017 г. Договор с 01.11.2016 г. – 30.11.2017 г. Договор с 21.06.2017г. – 30.06.2018 г.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Описание материально-технической базы

1. Лекционные занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук);
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

2. Практические занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук), программное обеспечение;
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

3. Контролируемая аудиторная самостоятельная работа:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук);
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

4. Текущий контроль и промежуточная аттестация:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук), программное обеспечение;
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

5. Самостоятельная работа:

- компьютерный класс, оснащенный компьютерами с доступом в Интернет и в электронно-информационную образовательную среду Самарского университета;
- презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентационные материалы).

6.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Тип ресурса
1	Microsoft Office Professional Plus 2010	Microsoft Open License №49037081 от 15.09.2011
2	Microsoft Windows Professional 7	Microsoft Open License №60511497 от 15.06.2012