

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

СОГЛАСОВАНО

Декан ТФ

Ю.В. Казанцева

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: **очная**

| Статус | Должность | И.О. Фамилия |
|---------------|---|---------------------|
| Разработал | доцент | Ю.В. Казанцева |
| Согласовал | Зав. кафедрой «ЭиУ» | В.В. Углинская |
| | руководитель направленности (профиля) программы | В.В. Углинская |

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 приятия 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, 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 | |
| очная | 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: очная

Семестр: 4

Лекционные занятия (32ч.)

1. Сущность коммуникационного менеджмента. Речевая культура

коммуникационного менеджмента {лекция с разбором конкретных ситуаций} (8ч.)[1,2,3,4,5] 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.)[1,2,3,5] 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.)[1,2,3,4,5] 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.)

4. Практические занятия по теме 1 {работа в малых группах} (8ч.)[1,2,3,4,5,6,7]
Контрольный опрос по теме. Проведение групповых работ

5. Практические занятия по теме 2 {работа в малых группах} (12ч.)[1,2,3,4,5,6,7]
Контрольный опрос по теме. Проведение групповых работ

6. Практические занятия по теме 3 {работа в малых группах} (12ч.)[1,2,3,4,5,6,7]
Контрольный опрос по теме. Проведение групповых работ

Самостоятельная работа (116ч.)

7. Подготовка к групповым работам, проводимым на практических занятиях(40ч.)[1,2,3,4,5,6,7]

8. Подготовка к контрольным опросам, проводимым на практических занятиях. Самостоятельное изучение тем курса(40ч.)[1,2,3,4,5,6,7]

9. 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 электронной информационно-образовательной среде АлтГТУ:

1. Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Коммуникационный менеджмент» / 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. URL:
https://edu.rubinst.ru/resources/books/MR_po_distsipline__KOMMUNIKATsIONNYI_MENEDZhMENT.pdf (дата обращения 26.05.2024)

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Храменко, В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами : учебное пособие : [16+] / В. Е. Храменко. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400> (дата обращения: 04.06.2024). – ISBN 978-5-8353-1520-8. – Текст : электронный.

3. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд.

– Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-05682-6. – 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) : учебное пособие / И. В. Марусева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 216 с. : рис., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547> (дата обращения: 04.06.2024). – 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.

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 |
|-----|---|
|-----|---|

| №пп | Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы |
|-----|--|
| 1 | 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. (http://нэб.рф/) |

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».