

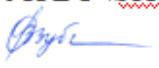


Заместитель директора Ур СЭИ (филиал) ОУП ВО «АТиСО» по УВР

АКАДЕМИЯ ТРУДА
И СОЦИАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ;
ОУП ВО "АТИСО"

Подписано цифровой
подписью: АКАДЕМИЯ
ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ; ОУП ВО
"АТИСО"
Дата: 2022.12.27 15:16:29
+05'00'

УТВЕРЖДАЮ

 О.В. Зубкова

« 29 » июня 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯМИ

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки
Управление персоналом организации

Квалификация выпускника
«Бакалавр»

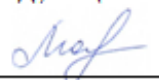
Кафедра непроизводственной сферы и социальных технологий

Разработчики программы:

кандидат социологических наук, доцент Л.И. Суркова

|
Программа обсуждена на заседании кафедры МиУП
протокол № 8 от «28» мая 2021 г.

Заведующий кафедрой МиУП

 Е.В. Маскайкина

«28» мая 2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
2.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине.	3
2.2	Результаты освоения образовательной программы	3
3.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
4.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ	4
5.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	5
5.1	Содержание дисциплины (модуля)	5
5.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий	6
6.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	7
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА	8
8.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	8
9.	ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	9
10.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов компетенций в области управления бизнес-коммуникациями, включая личную коммуникативную культуру; освоение стратегий устных и письменных деловых коммуникаций; отработка навыков деловой риторики в споре, дискуссии, полемике.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование знаний и умений в сфере управления бизнес - коммуникациями в коммерческой и некоммерческой деятельности;
- ознакомление с основными факторами повышения эффективности в управлении бизнес-коммуникациями;
- овладение понятийным аппаратом, описывающим методы воздействия в межличностной коммуникации в организации.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине.

Изучение дисциплины «Управление бизнес-коммуникациями» направлено на формирование следующих компетенций:

профессиональных компетенций и индикаторов их достижения:

Категория (группа) УК	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции
	ПК-5 Способен разработать и реализовать корпоративную социальную политику	ПК-5.1 Знает порядок и методы разработки планов и программ социального развития организации ПК-5.2 Умеет использовать методы, формы материального и нематериального стимулирования труда персонала ПК-5.3 Владеет навыками анализа успешных корпоративных практик по организации социального партнерства, социальной ответственности и социальных программ

2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы управления бизнес-коммуникациями;
- технологии делового взаимодействия;
- способы и приемы делового общения с различными типами собеседников;
- социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций;

- технологии, позволяющие решать типовые задачи межличностного и межкультурного взаимодействия

Уметь:

- определять коммуникационные методы продвижения корпоративной культуры в организации;
- определять пути повышения эффективности отделов корпоративной коммуникации;
- использовать методы общения и коммуникации людей для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- формулировать задачи коммуникационного управления в формировании корпоративной культуры.

Навыки и/или опыт деятельности:

- владение навыками организации коммуникационного процесса с персоналом;
- владение методами системного подхода для решения поставленных задач самостоятельной научно-исследовательской деятельности по направлению профессиональной специализации;
- демонстрировать способность объективно оценивать результаты своей профессиональной деятельности;
- владение методами представления и оформления публикаций по результатам научной работы, подготовки научных сообщений и докладов, рецензирования и редактирования научных работ.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана направления подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» и является дисциплиной профиля.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)	4/144	4/144	
Контактная работа – аудиторные занятия:	42	42	
Лекции	16	16	
Семинары, практические занятия	24	24	
Лабораторные работы			
Консультации	2	2	
Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией)	102	102	

Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет	
-------------------------------------	--------------	--------------	--

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес - среды

Бизнес - коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: ее виды и свойства. Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации.

Деловая коммуникация: функции, основные теоретические подходы. Структура коммуникативного процесса. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций. Современные стандарты управления внутренними корпоративными коммуникациями. Организация обратной связи в системе внутренних коммуникаций. Межличностные коммуникации в организации.

Виды коммуникативных барьеров. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

Организация внутрикорпоративного информационного пространства как пространства коммуникации. Корпоративные издания, сайт и Интранет как каналы внутренней коммуникации. Развитие информационной активности сотрудников.

Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций. Вербальные и невербальные средства делового общения.

Межкультурная деловая коммуникация.

Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами. Коммуникации с партнерами.

Тема 2. Формы бизнес - коммуникаций

Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Виды деловых посланий. Деловые беседы и их виды. Организация проведения деловой беседы. Управление работой деловых совещаний.

Деловые переговоры и их роль в управлении организацией. Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Тактика ведения переговоров.

Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации. Особенности публичной коммуникации. Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления.

Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации. Понятие и виды презентаций. Основные принципы подготовки презентаций.

Пресс-конференция. Общение по телефону.

Тема 3. Управление репутацией как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики

Роль коммуникаций в формировании репутации. Внутренние и внешние факторы влияния на целевые аудитории компании. Сходство и различие категорий «имидж» и «репутация».

Формирование корпоративной репутации: факторы влияния. Внутренние и внешние факторы формирования положительной корпоративной репутации. Официальная политика компании.

Роль стратегии, структуры и систем формирования бизнеса в формировании репутации. Параметры репутационной матрицы. Разработка репутационной программы. Механизмы влияния на формирование репутационных рейтингов.

Формирование корпоративного имиджа. Роль руководителя в создании корпоративной репутации. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет.

Тема 4. Современные формы бизнес - коммуникаций

Информационные потребности современного общества и технические возможности. Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Коммуникативные сети и их разновидности. Современные коммуникационные технологии в организации.

Деловая коммуникация в информационном обществе. Профессиональные сетевые сообщества. Интернет: особенности и возможности. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях. Деловые коммуникации в цифровой среде.

Деловая коммуникация в блогах. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Корпоративный сайт как разновидность новых медиа. Специфика электронных переговоров. Специфика виртуальной команды.

5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий

Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: 3.Е. (часов) 4 (144)

Форма обучения	Очная	Вид контроля	Зачет
Форма обучения	Очно - заочная	Вид контроля	Зачет
Форма обучения	Заочная	Вид контроля	

№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД	Очная				Очно-заочная				Заочная			
		Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС
		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР	
1.	Тема 1	4	6		24	4	6		24				
2.	Тема 2	4	6		24	4	6		24				
3.	Тема 3	4	6		26	4	6		26				
4.	Тема 4	4	6		28	4	6		28				
5.	Консультации (контактная)	0	2		0	0	2		0				
6.	Промежуточная аттестация (часов)	0	0		0	0	0		0				
ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ		16	26		102	16	26		102				

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Тема 1. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес - среды

Список литературы по теме: См. раздел 7

Задания для самостоятельной работы:

1. Управленческая информация: ее виды и свойства.
2. Структура коммуникативного процесса.
3. Особенности внутренних коммуникаций в организации.

Тематика эссе:

1. Организация обратной связи в системе внутренних коммуникаций.
2. Виды коммуникативных барьеров.
3. Вербальные и невербальные средства делового общения.

Тема 2. Деловое общение как форма делового взаимодействия

Список литературы по теме: См. раздел 7

Задания для самостоятельной работы:

1. Организация проведения деловой беседы.
2. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
3. Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации.

Тематика эссе:

1. Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления.
2. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.
3. Деловые беседы и их виды.

Тема 3. Управление репутацией как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики

Список литературы по теме: См. раздел 7

Задания для самостоятельной работы:

1. Сходство и различие категорий «имидж» и «репутация».
2. Внутренние факторы формирования положительной корпоративной репутации.
3. Внешние факторы формирования положительной корпоративной репутации.

Тематика эссе:

1. Роль коммуникационного менеджмента в формировании внешнего имиджа организации.
2. Информационная поддержка принятия решений в кризисных и экстремальных ситуациях.
3. Система международных коммуникаций организации.

Тема 4. Современные формы бизнес - коммуникаций

Список литературы по теме: См. раздел 7

Задания для самостоятельной работы:

1. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.
2. Современные коммуникационные технологии в организации.

3. Коммуникативные сети и их разновидности.

Тематика эссе:

1. Интернет: особенности и возможности.
2. Интранет и его роль во внутренних коммуникациях.
3. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**Основная литература**

1. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : учебное пособие : [16+] / М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 216 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829 . – Библиогр.: с. 212-213. – ISBN 978-5-4257-0511-2. – DOI 10.37791/978-5-4257-0511-2-2021-1-216. – Текст : электронный.
2. Рубин, Ю. Б. Управление собственным бизнесом : учебник : [16+] / Ю. Б. Рубин. – 17-е изд., доп. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 1104 с. : ил. – (Университетская серия). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602851 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4257-0504-4. – DOI 10.37791/978-5-4257-0504-4-2021-1-1104. – Текст : электронный.
3. Ларионов, В. В. Контроллинг персонала : учебное пособие : [16+] / В. В. Ларионов. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 236 с. : ил., табл. – (Учебные издания для магистров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600312 . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04219-5. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Звягинцев, С. А. Бизнес с нуля. Как заявить о себе на рынке? : практическое пособие / С. А. Звягинцев. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 125 с. — ISBN 978-5-394-04003-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99363.html . — Режим доступа: для авторизир. пользователей
--

**8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ -
РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)**

№ п/п	Интернет ресурс (адрес) Название программы/Системы	Описание ресурса Описание программы/Системы
1.	https://elibrary.ru	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)
2.	https://www.rsl.ru	Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)
3.	https://link.springer.com	Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)

9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения, в которых проводятся занятия, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий. Данные аудитории оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, находящиеся в учебных аудиториях:

- ноутбук Lenovo B50 (для преподавателя) с выходом в сеть интернет;
- проектор EPSON EB-W22 (проектор SANYO PRO xtrax);
- акустическая система Microlab;
- экран для проектора;
- доска маркерная (ученическая доска);

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой и имеют возможность подключения к сети интернет и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде академии.

10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

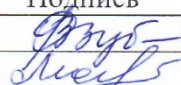
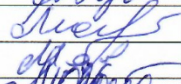
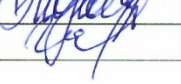
1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные или устные домашние задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра экономики	О.В. Зубкова		29.06.2021 г.
2	Кафедра МиУП	Е.В. Маскайкина		29.06.2021 г.
3	Кафедра ГЕМД	Е.П. Маскайкин		29.06.2021 г.
4	Учеб.-метод. отдел	М.О. Дерябичева		29.06.2021 г.
5	Библиотека	Г.В. Шпакова		29.06.2021 г.