

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФАКУЛЬТЕТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра информационных систем управления



УТВЕРЖДАЮ:

проректор по научно-методической
и учебной работе

Скаф

Е.И. Скафа

«22» апреля 2020 г.

МП

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Образовательная программа:	бакалавриат
Квалификация:	академический бакалавр
Форма обучения:	очная, в том числе с ускоренным сроком обучения; заочная, в том числе с ускоренным сроком обучения

Донецк 2020

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета математики
и информационных технологий

И. А. Моисеенко

«16» апреля 2020



Программа учебной дисциплины «Коммуникации в управленческой деятельности» составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) Донецкой Народной Республики (ДНР) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР от 20 апреля 2016 г. № 411 (в редакции Приказа Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 22 мая 2018 г. № 485); Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от «10» ноября 2017 г.; учебного плана и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

кандидат экономических наук, доцент кафедры
информационных систем управления

К.В. Коробейникова

доцент, кандидат филологических наук,
доцент кафедры информационных
систем управления

И.А. Курдюмова

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры
информационных систем управления

Протокол №11 от «14» апреля 2020 г.
Заведующий кафедрой

Н. Ш. Пономаренко

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией
факультета математики и информационных технологий
Протокол № 8 от «15» апреля 2020 г.

Председатель учебно-методической
комиссии факультета

Л.И. Селякова

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Коммуникации в управленческой деятельности» относится к вариативной части профессионального блока и является дисциплиной по выбору студента.

Основывается на базе дисциплин: Введение в профессию, Информационное общество, Деловое общение в управлении.

Является основой для изучения следующих дисциплин: Организация секретарского обслуживания, Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле.

Нормативные ссылки – не предусмотрено

2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Характеристика учебной дисциплины</i>				
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение			
Образовательная программа	бакалавриат			
Квалификация	академический бакалавр			
Количество содержательных модулей (тем)	1			
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Дисциплина по выбору студента			
Формы контроля (МК, экзамен, зачет)	1 модульный контроль, 1 зачет			
Показатели	очная форма обучения на базе		заочная форма обучения на базе	
	нормат. срок	ускор. срок	нормат. срок	ускор. срок
Количество зачетных единиц (кредитов)	5	5	5	5
Год подготовки	3	1	3	1
Семестр	5	1	-	-
Количество часов	180	180	180	180
- лекционных	36	32	6	6
- практических, семинарских	36	32	8	6
- лабораторных	-	-	-	-
- самостоятельной работы	108	116	166	168
в т.ч. индивидуальное задание	-	-	-	-
Недельное количество часов,	10	10	-	-
в т.ч. аудиторных	4	4	-	-

3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи

Цель - сформировать у будущих специалистов систему базовых знаний и навыков для построения эффективных коммуникаций как основы управленческой деятельности; способствовать приобретению студентами знаний по постановке целей, выявлению проблем, нахождению способов решения этих проблем, оценке результатов деятельности и ее коррекции; организовать самостоятельную образовательную деятельность участников; внедрить метод интенсивного группового взаимодействия и плодотворного сотрудничества

в целях самообучения и эффективного взаимодействия всех участников образовательного процесса через обмен информацией - передачу, получение и переработку, то есть коммуникацию.

Задачи дисциплины:

- усвоение знаний о сущности, структуре и видах деловых коммуникаций;
- формирование представлений о содержании, формах и национальных особенностях в области деловых коммуникаций;
- развитие коммуникативных навыков, необходимых в сфере менеджмента;
- углубление представлений о работе с персоналом и клиентами в сфере менеджмента;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного делового общения в сфере менеджмента;
- формирование имиджа руководителя; разбираться в вопросах управленческой этики и типах партнерских отношений.

Требования к результатам освоения дисциплины: Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с требованиями ГОС ВПО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и основной образовательной программы высшего образования направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение:

а) общекультурных (ОК):

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

б) общепрофессиональных (ОПК):

- способность использовать теоретические знания и методы исследования на практике (ОПК-1);
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6).

в) профессиональных (ПК):

- способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19);
- владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-25);
- владение навыками оптимизации состава документов и информационных потоков, сокращения их количества (ПК-48);

В результате изучения учебной дисциплины студент должен

знать

сущность и виды деловых коммуникаций; основы этики делового общения; основные условия достижения успеха в бизнесе; основные формы деловых коммуникаций; правила делового этикета.

уметь

ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; анализировать психологические особенности поведения и реакции людей в процессе делового общения; достигать взаимопонимания в деловых коммуникациях; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач.

владеть:

навыками эффективных деловых коммуникаций; основными приемами ораторского

искусства; навыками создания команды и эффективной работы в ней; методами эффективного взаимодействия участников переговорного процесса; методами психодиагностики трудового коллектива.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Курс дисциплины «Коммуникации в управленческой деятельности» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении лекций для обсуждения материала широко используются мультимедийные презентации, анимации.

В учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, выполнение заданий по составлению и оформлению документов, дискуссия, полемика), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение, проблемное обучение, блочно-модульное обучение.

Предусмотрено использование в учебном процессе интернет-ресурсов по данному курсу для решения практических заданий при проведении практических занятий.

Самостоятельная работа студентов предусматривает выполнение индивидуальных заданий, подготовку к практическим занятиям, изучение учебной и методической литературы, составление конспектов, защиту презентаций и докладов.

Порядковый номер и тема	Краткое содержание темы
<i>Содержательный модуль 1</i>	
Тема 1. Взаимодействие людей в обществе. Их основные коммуникационные барьеры.	1. Результаты взаимодействия и препятствия в общении. 2. Ортодоксальность. 3. Основные составляющие коммуникационного процесса.
Тема 2. Процесс убеждения в коммуникации: визуальная поддержка коммуникаций, использование закономерностей языка	1. Основные факторы, влияющие на процесс убеждения. 2. Визуальные средства. Область применения визуальных средств. 3. KISS-принцип.
Тема 3. Организационный фактор коммуникации. Коммуникации и компьютерные технологии.	1. Рекомендации по использованию коммуникаций 2. Основные области компьютерных и коммуникационных технологий
Тема 4. Коммуникационные процессы в организациях. Система коммуникаций в иерархических организациях.	1. Основные признаки организации. 2. Роли сотрудников по отношению к коммуникации 3. Виды коммуникационных потоков
Тема 5. Основные виды управленческой информации в коммуникациях. Неформальные коммуникации в организациях.	1. Классификация управленческой информации. 2. Основные характеристики слухов 3. Поведение сотрудников в условиях появления слухов
Тема 6. Бюрократизм в системе коммуникаций.	1. Выявление бюрократизма 2. Бюрократические «петли».

Тема 7. Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в коммуникации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что необходимо учитывать при подготовке опросника/ при составлении отчетов. 2. Алгоритм обработки информации. Основные характеристики системы обработки информации 3. Оценка уровня информативности. Достижение повышения помехоустойчивости передачи информации. 4. Способы представления оперативной информации. 5. Виды восприятия информации. Случаи расположения условных распределений ситуаций.
Тема 8. Информационное обслуживание. Совершенствование информационных потоков	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные уровни систем управления. 2. Формальные и неформальные мероприятия информационной политики. 3. Методы совершенствования информационных потоков.
Тема 9. Рационализация режима обмена информацией. Сжатие информации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация способов сжатия информации 2. Характеристика сжатия информации по характеру взаимосвязи элементов информации. 3. Основные принципы, на которые должно опираться создание рациональных информационных потоков.
Тема 10. Потребность в информации и ее удовлетворение в различных сферах общественной жизни. Коммуникации с окружающей организацию внешней средой. Коммуникации в процессе приема работников.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Влияние информации на формирование сознания и поведение в коллективе и в обществе. 2. Основные этапы успешной выставки/стенда. Связь с общественностью. 3. Особенности коммуникации в процессе приема работников.
Тема 11. Коммуникации в процессе дискуссии, при проведении заседаний, совещаний, переговоров и собеседований. Поиск идей и предложений.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет и этапы дискуссии. 2. Основные действия руководителя дискуссии. 3. Типы заседаний. Стадии формы ведения переговоров. 4. Основные рекомендации для процесса собеседования. 5. Метод «мозговой атаки». 6. Метод обсуждения. 7. Метод сбора мнений. 8. Метод Дельфи.
Тема 12. Оценка собственной коммуникационной деятельности. Выступление перед аудиторией.	<ol style="list-style-type: none"> 1. CV - Curriculum vitae. Влияние CV . 2. Особенности подготовки устного выступления . 3. Ошибки при подготовке устного выступления.
Тема 13. Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации. Рациональное использование времени и устранение управленческих ограничений.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные проблемы коммуникации. Принципы для организации эффективной коммуникации. 2. Требования к совершенствованию перекрестной коммуникации. 3. Пути совершенствования коммуникационных характеристик. 4. Личные возможности менеджера. 5. База для решений.

	6. Календарь. 7. Разное.
Тема 14. Усиление влияния в деловом общении: повышение эффективности общения на основе использования паралингвистики, рекомендации по осуществлению коммуникаций в неформальной обстановке и в процессе руководства.	1. Паралингвистика. 2. Паракинесика.
Тема 15. Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	1. Основные предпосылки предотвращения проблем, которые ожидаются в ближайшем и далеком будущем. 2. Принципы степени влияния. 3. Виды управления.
Тема 16. Особенности современного стиля делового общения. Меры по снижению риска в управленческих коммуникациях. Специализированные коммуникативные технологии интенсивного воздействия на индивидуум и коллектив организации.	1. Основные принципы общения. 2. Основные элементы риска. Меры, снижающие коммуникационный риск. 3. Коммуникативные технологии. 4. Этапы подготовки хорошего выступления.
Тема 17. Совершенствование коммуникационных характеристик на основе использования концепций в деятельности менеджеров. Обучение навыкам информационной деятельности.	1. Четырехстадийная модель обучения. 2. Факторы, влияющие на выработку концепций поведения менеджера. 3. Обязанности менеджера.
Тема 18. Стратегии развития коммуникаций	1. Особенности современного стиля делового общения 2. Специализированные меры воздействия на индивидуум и коллектив организации 3. Современные технологии коммуникативного воздействия

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов																							
	Очная форма											Заочная форма												
	Нормативный срок обучения						Ускоренный срок обучения					Нормативный срок обучения						Ускоренный срок обучения						
	всего	в т.ч.					всего	в т.ч.				всего	в т.ч.					всего	в т.ч.					
		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа	индивидуальная		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		индивидуальная	лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		индивидуальная	лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа	индивидуальная
Тема 1. Взаимодействие людей в обществе. Их основные коммуникационные барьеры.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 2. Процесс убеждения в коммуникации: визуальная поддержка коммуникаций, использование закономерностей языка.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 3. Организационный фактор коммуникации. Коммуникации и компьютерные технологии.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 4. Коммуникационные процессы в организациях. Система коммуникаций в иерархических организациях.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 5. Основные виды управленческой информации в коммуникациях. Неформальные коммуникации в организациях.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 6. Бюрократизм в системе коммуникаций.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-

Тема 7. Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в коммуникации.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 8. Информационное обслуживание. Совершенствование информационных потоков	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 9. Рационализация режима обмена информацией. Сжатие информации.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 10. Потребность в информации и ее удовлетворение в различных сферах общественной жизни. Коммуникации с окружающей организацию внешней средой. Коммуникации в процессе приема работников.	10	2	2	-	6	-	10	2	2	-	6	-	9,7	0,3	0,4	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 11. Коммуникации в процессе дискуссии, при проведении заседаний, совещаний, переговоров и собеседований. Поиск идей и предложений.	10	2	2	-	6	-	11	2	2	-	7	-	9,8	0,3	0,5	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 12. Оценка собственной коммуникационной деятельности. Выступление перед аудиторией.	10	2	2	-	6	-	11	2	2	-	7	-	9,8	0,3	0,5	-	9	-	9,6	0,3	0,3	-	9	-
Тема 13. Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации. Рациональное использование времени и устранение управленческих ограничений.	10	2	2	-	6	-	11	2	2	-	7	-	9,9	0,4	0,5	-	9	-	10,8	0,4	0,4	-	10	-
Тема 14. Усиление влияния в деловом общении: повышение эффективности общения на основе использования паралингвистики, рекомендации по осуществлению коммуникаций в неформальной обстановке и в процессе руководства.	10	2	2	-	6	-	11	2	2	-	7	-	9,9	0,4	0,5	-	9	-	10,8	0,4	0,4	-	10	-

Тема 15. Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	10	2	2	-	6	-	9	1	1	-	7	-	10,9	0,4	0,5	-	10	-	10,8	0,4	0,4	-	10	-
Тема 16. Особенности современного стиля делового общения. Меры по снижению риска в управленческих коммуникациях. Специализированные коммуникативные технологии интенсивного воздействия на индивидуум и коллектив организации.	10	2	2	-	6	-	9	1	1	-	7	-	10,9	0,4	0,5	-	10	-	10,8	0,4	0,4	-	10	-
Тема 17. Совершенствование коммуникационных характеристик на основе использования концепций в деятельности менеджеров. Обучение навыкам информационной деятельности.	10	2	2	-	6	-	9	1	1	-	7	-	10,9	0,4	0,5	-	10	-	10,8	0,4	0,4	-	10	-
Тема 18. Стратегии развития коммуникаций	10	2	2	-	6	-	9	1	1	-	7	-	10,9	0,4	0,5	-	10	-	10,8	0,4	0,4	-	10	-
Всего часов	180	36	36	-	108	-	180	32	32	-	116	-	180	6	8	-	166	-	180	6	6	-	168	-

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Темы лекционных занятий

№ п/п	Название темы	Количество часов			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма с нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	Взаимодействие людей в обществе. Их основные коммуникационные барьеры.	2	2	0,3	0,3
2	Процесс убеждения в коммуникации: визуальная поддержка коммуникаций, использование закономерностей языка.	2	2	0,3	0,3
3	Организационный фактор коммуникации. Коммуникации и компьютерные технологии.	2	2	0,3	0,3
4	Коммуникационные процессы в организациях. Система коммуникаций в иерархических организациях.	2	2	0,3	0,3
5	Основные виды управленческой информации в коммуникациях. Неформальные коммуникации в организациях.	2	2	0,3	0,3
6	Бюрократизм в системе коммуникаций.	2	2	0,3	0,3
7	Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в коммуникации.	2	2	0,3	0,3
8	Информационное обслуживание. Совершенствование информационных потоков	2	2	0,3	0,3
9	Рационализация режима обмена информацией. Сжатие информации.	2	2	0,3	0,3
10	Потребность в информации и ее удовлетворение в различных сферах общественной жизни. Коммуникации с окружающей организацию внешней средой. Коммуникации в процессе приема работников.	2	2	0,3	0,3
11	Коммуникации в процессе дискуссии, при проведении заседаний, совещаний, переговоров и собеседований. Поиск идей и предложений.	2	2	0,3	0,3
12	Оценка собственной коммуникационной деятельности. Выступление перед аудиторией.	2	2	0,3	0,3
13	Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации. Рациональное использование времени и устранение управленческих ограничений.	2	2	0,4	0,4
14	Усиление влияния в деловом общении: повышение эффективности общения на основе использования паралингвистики, рекомендации по осуществлению коммуникаций в неформальной обстановке и в процессе руководства.	2	2	0,4	0,4
15	Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	2	1	0,4	0,4
16	Особенности современного стиля делового общения. Меры по снижению риска в управленческих коммуникациях. Специализированные коммуникативные технологии интенсивного воздействия на индивидуум и коллектив организации.	2	1	0,4	0,4
17	Совершенствование коммуникационных характеристик на основе использования концепций в деятельности менеджеров. Обучение навыкам информационной деятельности.	2	1	0,4	0,4
18	Стратегии развития коммуникаций	2	1	0,4	0,4
	ВСЕГО	36	32	6	6

Темы практических занятий

№ п/п	Название темы	Количество часов			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	Взаимодействие людей в обществе. Их основные коммуникационные барьеры.	2	2	0,4	0,3
2	Процесс убеждения в коммуникации: визуальная поддержка коммуникаций, использование закономерностей языка.	2	2	0,4	0,3
3	Организационный фактор коммуникации. Коммуникации и компьютерные технологии.	2	2	0,4	0,3
4	Коммуникационные процессы в организациях. Система коммуникаций в иерархических организациях.	2	2	0,4	0,3
5	Основные виды управленческой информации в коммуникациях. Неформальные коммуникации в организациях.	2	2	0,4	0,3
6	Бюрократизм в системе коммуникаций.	2	2	0,4	0,3
7	Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в коммуникации.	2	2	0,4	0,3
8	Информационное обслуживание. Совершенствование информационных потоков	2	2	0,4	0,3
9	Рационализация режима обмена информацией. Сжатие информации.	2	2	0,4	0,3
10	Потребность в информации и ее удовлетворение в различных сферах общественной жизни. Коммуникации с окружающей организацию внешней средой. Коммуникации в процессе приема работников.	2	2	0,4	0,3
11	Коммуникации в процессе дискуссии, при проведении заседаний, совещаний, переговоров и собеседований. Поиск идей и предложений.	2	2	0,5	0,3
12	Оценка собственной коммуникационной деятельности. Выступление перед аудиторией.	2	2	0,5	0,3
13	Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации. Рациональное использование времени и устранение управленческих ограничений.	2	2	0,5	0,4
14	Усиление влияния в деловом общении: повышение эффективности общения на основе использования паралингвистики, рекомендации по осуществлению коммуникаций в неформальной обстановке и в процессе руководства.	2	2	0,5	0,4
15	Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	2	1	0,5	0,4
16	Особенности современного стиля делового общения. Меры по снижению риска в управленческих коммуникациях. Специализированные коммуникативные технологии интенсивного воздействия на индивидуум и коллектив организации.	2	1	0,5	0,4
17	Совершенствование коммуникационных характеристик на основе использования концепций в деятельности менеджеров. Обучение навыкам информационной деятельности.	2	1	0,5	0,4
18	Стратегии развития коммуникаций	2	1	0,5	0,4
	ВСЕГО	36	32	8	6

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Согласно «Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики», самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во внеучебное время. Ее содержание определяется рабочей программой, методическими материалами, заданиями и рекомендациями преподавателя.

Основные задачи самостоятельной работы:

- овладение навыками самостоятельного обучения, формирования потребностей в самообразовании;
- освоение содержания дисциплины в рамках тем, предназначенных для самостоятельного изучения студента;
- осознание, углубление содержания и основных положений курса во время усвоения законспектированного на лекциях материала, его проработки на протяжении подготовки к практическим занятиям;
- использование материалов, полученных во время выполнения самостоятельных заданий, написания рефератов, для эффективной подготовки к модульным контрольным заданиям и зачету.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Коммуникации в управленческой деятельности» содержит следующие виды учебной деятельности:

- первичное ознакомление с материалами лекций, составление конспекта;
- изучение и усвоение лекционного материала;
- самостоятельная проработка литературных источников и обобщение изученных материалов;
- подготовка к практическим занятиям и деловым играм;
- подготовка устных ответов на вопросы для самопроверки;
- подготовка к тестовым заданиям по усвоенному материалу;
- индивидуальная работа по заданию преподавателя;
- подготовка к выполнению письменных модульных контрольных работ;
- подготовка к зачету.

Контрольными формами самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникации в управленческой деятельности» могут быть следующие: проверка конспекта; проверка ответов на контрольные или тестовые вопросы; проверка рефератов; проверка практических заданий; проверка выполненных индивидуальных заданий.

Организация самостоятельной работы студентов

№ п/п	Название темы	Количество часов			
		Очная форма с нормативным сроком обучения	Очная форма с ускоренным сроком обучения	Заочная форма с нормативным сроком обучения	Заочная форма с ускоренным сроком обучения
1	Взаимодействие людей в обществе. Их основные коммуникационные барьеры.	6	6	9	9
2	Процесс убеждения в коммуникации: визуальная поддержка коммуникаций, использование закономерностей языка.	6	6	9	9
3	Организационный фактор коммуникации. Коммуникации и компьютерные технологии.	6	6	9	9
4	Коммуникационные процессы в организациях. Система коммуникаций в иерархических организациях.	6	6	9	9

5	Основные виды управленческой информации в коммуникациях. Неформальные коммуникации в организациях.	6	6	9	9
6	Бюрократизм в системе коммуникаций.	6	6	9	9
7	Сбор, обработка, передача, представление и восприятие информации в коммуникации.	6	6	9	9
8	Информационное обслуживание. Совершенствование информационных потоков	6	6	9	9
9	Рационализация режима обмена информацией. Сжатие информации.	6	6	9	9
10	Потребность в информации и ее удовлетворение в различных сферах общественной жизни. Коммуникации с окружающей организацию внешней средой. Коммуникации в процессе приема работников.	6	6	9	9
11	Коммуникации в процессе дискуссии, при проведении заседаний, совещаний, переговоров и собеседований. Поиск идей и предложений.	6	7	9	9
12	Оценка собственной коммуникационной деятельности. Выступление перед аудиторией.	6	7	9	9
13	Проблемы, принципы и пути совершенствования коммуникации. Рациональное использование времени и устранение управленческих ограничений.	6	7	9	10
14	Усиление влияния в деловом общении: повышение эффективности общения на основе использования паралингвистики, рекомендации по осуществлению коммуникаций в неформальной обстановке и в процессе руководства.	6	7	9	10
15	Коммуникационные характеристики упреждающей управленческой деятельности.	6	7	10	10
16	Особенности современного стиля делового общения. Меры по снижению риска в управленческих коммуникациях. Специализированные коммуникативные технологии интенсивного воздействия на индивидуум и коллектив организации.	6	7	10	10
17	Совершенствование коммуникационных характеристик на основе использования концепций в деятельности менеджеров. Обучение навыкам информационной деятельности.	6	7	10	10
18	Стратегии развития коммуникаций	6	7	10	10
	ВСЕГО	108	116	166	168

7. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Одним из видов индивидуальной работы студентов является подготовка доклада с мультимедийной презентацией. Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, подготовка доклада с мультимедийной презентацией способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

Темы индивидуальных заданий

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.

5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
14. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..
15. Структура и динамика конфликта.
16. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
17. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в рекламной деятельности.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Организационное и протокольное обеспечение переговоров

Критерии оценивания индивидуальной работы студента

1. Цель работы: насколько четко сформулирована.
2. Структура: логичность и последовательность изложения материала.
3. Аргументация: обоснованность, убедительность, наличие позитивной оценки и возможной критики, серьезность научных источников.
4. Научный поиск: использование соответствующей литературы, объем проведенных научных исследований.
5. Язык работы: понятность, грамотность.
6. Творческий момент: творческое отношение к отбору, обработке материалов, наличие оригинальных выводов.

8. ВОПРОСЫ К МОДУЛЬНОМУ КОНТРОЛЮ

1. Речь в деловой беседе средств невербального общения.

2. Организация деловой коммуникации.
3. Речь как средство коммуникации.
4. Обратная связь и основные коммуникативные барьеры в массовой коммуникации.
5. Деловое общение в контексте деловых коммуникаций.
6. Роль бессознательных психических процессов в коммуникации деловых партнеров.
7. Этика делового общения в современном российском обществе.
8. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
9. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура.
10. Уровень деловой коммуникации при построении социальных сетей.
11. Метафоризация как особенность языкового значения.
12. Коммуникации в процессе управления.
13. Особенности идиом в деловой коммуникации.
14. Закономерности речевого поведения в массовой коммуникации как средства утверждения социального статуса.
15. Психологическая культура делового общения.
16. Проблемы неудач в межкультурной деловой коммуникации.
17. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации
18. Личность и изучение личности в коммуникативном контакте.
19. Коммуникативные типы деловых партнеров.
20. Виды деловых коммуникаций и пути достижения максимального эффекта.

9. ОБРАЗЕЦ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	
ФАКУЛЬТЕТ МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	
Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Образовательная программа	бакалавриат
Семестр	V
Учебная дисциплина	Коммуникации в управленческой деятельности

МОДУЛЬНАЯ КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

ВАРИАНТ № 1

1. Речевые коммуникации в деловых переговорах
2. Коммуникативные типы деловых партнеров.

Утверждено на заседании кафедры информационных систем управления, протокол № ____ от “__” _____ 20__ г.

Зав. кафедрой _____	Н. Ш. Пономаренко
Преподаватель _____	К.В. Коробейникова

Критерии оценивания модульного контроля

Номер задания	Количество баллов
Задание 1	3
Задание 2	3
Всего	6 баллов

10. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контрольные вопросы к зачету

1. Общение как социально –психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Организационный фактор коммуникации.
3. Роль руководителя в дискуссии.
4. Принципы совершенствования коммуникаций.
5. Проблемы совершенствования коммуникаций.
6. Рекомендации по проведению коммуникаций в неформальной обстановке и в процессе руководства.
7. Неформальные коммуникации в организациях.
8. Коммуникации в процессе дискуссий.
9. Взаимодействие людей в обществе.
10. Коммуникационные процессы в организациях.
11. Пути совершенствования коммуникационных характеристик.
12. CV. Сопроводительное письмо к CV.
13. Устранение управленческих ограничений.
14. Особенности современного стиля делового общения.
15. Оценка собственной коммуникационной деятельности.
16. Поиск идей и предложений.
17. Основные барьеры коммуникаций
18. Коммуникации и компьютерные технологии.
19. Основные цели коммуникативной технологии формирования и поддержки корпоративного имиджа фирмы..
20. Метод Делфи.
21. «Тайм-менеджер».
22. Обучение навыкам информационной деятельности.
23. Рациональное использование времени в коммуникациях.
24. Выступление перед аудиторией.
25. Коммуникации с внешней организационной средой.
26. Основные виды управленческой информации в коммуникациях.
27. Использование в коммуникации особенностей языка.
28. Методические рекомендации по использованию в аргументации статистического материала.
29. Вербальные средства коммуникации.
30. Коммуникации в научной сфере.
31. Усиление влияния в деловой коммуникации.
32. Совершенствование коммуникационных характеристик на основе использования концепции менеджеров.
33. Коммуникации при проведении совещаний и собраний.
34. Презентация
35. Визуальная поддержка коммуникаций.
36. Система коммуникаций в иерархических организациях.
37. Невербальные средства коммуникации.
38. Принципы управления рисками.
39. Повышение эффективности общения на основе использования паралингвистики.
40. Средства по снижению планки в управленческих коммуникациях.
41. Коммуникации при проведении переговоров и собеседований.
42. Связь с организациями и общественностью. Пресс-конференция.
43. Процесс убеждения в коммуникации.

44. Бюрократизм в системе коммуникаций.
45. Классификация (условная) типов участников дискуссий, и действий по отношению к ним руководителя.
46. Виды управления в упредительной управленческой деятельности.
47. Коммуникационные характеристики в упредительной управленческой деятельности.
48. Специализированные коммуникативные технологии интенсивного действия на индивидуума и коллектив организации.
49. Коммуникации в процессе приема работников по личным вопросам.
50. Повышение эффективности рекламы.

11. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

Не предусмотрено.

12. ОБРАЗЕЦ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

1. Коммуникация это:

- а) обмен информацией между двумя или более лицами;
- б) передача информации одного лица другому;
- в) обмен информацией, который обеспечивает взаимопонимание между отправителем и получателем информации.**

2. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- а) удовлетворенность партнеров по коммуникации;**
- б) доброжелательная атмосфера общения;
- в) желание сторон продолжать коммуникации;
- г) близость содержания принятого сообщения к содержанию посланного сообщения;
- д) точность формулировок.

3. Организационные коммуникации - это:

- а) коммуникации между двумя или более организациями;
- б) обмен информацией, который обеспечивает взаимопонимание между отправителем и получателем информации;
- в) коммуникации между двумя или более лицами;
- г) коммуникации с учетом иерархии власти в организации.**

13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

В течение семестра обучающийся может заработать баллы за следующие виды деятельности: модульную контрольную работу, практические задания по дисциплине, индивидуальные задания (рефераты, презентации, доклады) и зачет.

Оценка знаний студентов проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям:

№ п/п	Виды контрольных мероприятий	Количество баллов
	Тема 1	
1	Практическое задание 1	3
	Тема 2.	
2	Практическое задание 2	3

	Тема 3	
3	Практическое задание 3	3
	Тема 4	
4	Практическое задание 4	3
	Тема 5	
5	Практическое задание 5	3
	Тема 6	
6	Практическое задание 6	3
	Тема 7	
7	Практическое задание 7	3
	Тема 8	
8	Практическое задание 8	3
	Тема 9	
9	Практическое задание 9	3
	Тема 10	
10	Практическое задание 10	3
	Тема 11	
11	Практическое задание 11	3
	Тема 12	
12	Практическое задание 12	3
13	Модульный контроль	6
	Тема 13	
14	Практическое задание 13	3
	Тема 14	
15	Практическое задание 14	3
	Тема 15	
16	Практическое задание 15	3
	Тема 16	
17	Практическое задание 16	3
	Тема 17	
18	Практическое задание 17	3
	Тема 18	
19	Практическое задание 18	3
	Зачет	40
	Всего за семестр:	100

Шкала оценивания: государственная и ECTS

Оценка ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по государственной шкале (экзамен, дифференциальный зачет)	Оценка по государственной шкале (зачет)
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено
C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи	не зачтено

		при условии обязательного набора дополнительных баллов	
--	--	--	--

14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Лекционные и практические занятия проводятся в учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенной комплектом учебной мебели, комплектом рабочего места преподавателя, меловой (маркерной) доской, 1 мультимедийным проектором, ноутбуком (1 шт.).

15. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименование	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС
Основная литература			
1.	Коробейникова К.В. Коммуникации в управленческой деятельности. Учебное пособие./ К.В. Коробейникова. – Донецк,:ДонНУ, 2016. – 100 с.	1	-
2.	Головлева, Е. Л. Массовые коммуникации и медиапланирование : [учебное пособие] / Е. Л. Головлева. - Екатеринбург : Деловая книга ; Москва : Акад. проект, 2009. - 342, [1] с.	2	-
3	Ларина, Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации. Сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций/ Т. В. Ларина . — М. : Языки славянских культур, 2009 . — 507 с.	5	-
4	Словарь по межкультурной коммуникации : понятия и персоналии / В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Кирнозе, Г. П. Рябов и др. - Москва : Флинта, 2010. - 136 с.	1	-
Дополнительная литература			
5	Федько, Н. Г. Маркетинговые коммуникации : Учеб. пособие для студентов вузов / Н. Г. Федько, В. П. Федько ; Под общ. ред. Н. Г. Федько, И. И. Саввиди. - Ростов н/Д : Феникс, 2002. - 383 с.	1	-
6	Почепцов, Г. Г. Медиа: теория массовых коммуникаций : [учеб. пособие для студентов и аспирантов] / Г. Г. Почепцов. - Киев : Альтерпрес, 2008. - 407 с.	1	+
7	Кондратьев, Э. В. Связи с общественностью : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации", "Маркетинг" / Э. В. Кондратьев, Р. Н. Абрамов. - Изд. 4-е. - М. : Акад. Проект, 2007. - 430, [1] с.	1	-
8	Гойхман, О. Я. Основы речевой коммуникации : Учебник для студентов вузов, специализирующ. в	1	-

	обл. сервиса / Гойхман О. Я., Надеина Т. М. ; Под ред. О. Я. Гойхмана. - М. : ИНФРА-М, 1997. - 272 с.		
9	Ковалев, Г. Д. Инновационные коммуникации : Учеб. пособие для вузов / Г.Д. Ковалев. - М. : ЮНИТИ, 2000. - 288 с.	3	-
10	Пугачев, В. П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом : Учеб. для студентов вузов, обучающ. по спец. и направлению "Менеджмент" / В. П. Пугачев. - М. : Аспект, 2000. - 285 с.	2	-
11	Кашкин, В. Б. Введение в теорию коммуникации : Учеб. пособие / В. Б. Кашкин ; Воронеж. гос. техн. ун-т. - Воронеж : ВГТУ, 2000. - 175 с.	3	-
12	Королько, В. Г. Основы публичных рилейшнз : Учеб. для студентов вузов / Валентин Королько. - К. : Ваклер ; М. : Рефл-бук, 2000. - 527 с.	1	-

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Библиотека электронных книг (поиск по автору и названию): <http://www.koob.ru>
2. Библиотека электронных книг: <https://www.livelib.ru>
3. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: <http://www.gumer.info>

17. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).

18. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

<i>Дисциплина или другой вид учебной работы</i>	<i>ФИО преподавателя и вид электронного взаимодействия преподаватель-студент по дисциплине</i>
Коммуникации в управленческой деятельности	Коробейникова К.В.,: Облако (https://cloud.mail.ru/public/2Yqo/5dpP3dtE5), ВК (https://vk.com/id8216117), e-mail (k.korobeinikova@donnu.ru)
	Курдюмова И.А.: Облако (https://cloud.mail.ru/public/3CiV/ncttVk4LT), ВК (https://vk.com/id588268765), e-mail (i.kurdiumova@donnu.ru)

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры с изменениями (без изменений) на 2021-2022 год.

В рабочую программу дисциплины «Коммуникации в управленческой деятельности» внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ . Зав.кафедрой _____

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры с изменениями (без изменений) на 2022-2023 год.

В рабочую программу дисциплины «Коммуникации в управленческой деятельности» внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ . Зав.кафедрой _____