

**ФГБОУ ВО «НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра кадровой политики и управления персоналом

ТЕХНОЛОГИИ КОММУНИКАЦИЙ В УПРАВЛЕНИИ

Методические указания для проведения практических занятий

(для бакалавров по направлению подготовки 38.03.03 Управление
персоналом)

Новосибирск

2016

УДК: 316.77:351/354(07)

ББК: 60.84,я7

Т 384

Составитель: к. психол. н., доцент Ю.В.Печин

Рецензент: к. пед. н., доцент И.Э.Толстова

Технологии коммуникаций в управлении: методические указания для проведения практических занятий / Новосиб. гос. аграр. ун-т., ФГМУ; сост. Ю.В.Печин. – Новосибирск, 2016. – 15 с.

Методические указания для проведения практических занятий по дисциплине «Технологии коммуникаций в управлении» составлены на основании требований ФГОС ВО к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом. Указания содержат перечень занятий и форм их проведения.

Утверждено и рекомендовано к изданию методической комиссией факультета Государственного и муниципального управления НГАУ от 16 февраля 2016г. протокол № 6.

© Новосибирский государственный
аграрный университет, 2016

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Технологии коммуникации в управлении» является одной из наиболее востребованных в современном образовательном процессе по подготовке бакалавров направления 38.03.03 Управление персоналом. Данная дисциплина предназначена для того, чтобы сформировать у студентов теоретические представления о сущности коммуникации, ее основных элементах, процессах, механизмах и технологиях. Кроме того, целью дисциплины является формирование практических навыков применения знаний о коммуникационной подсистеме управления в профессиональной деятельности в сфере управления персоналом.

Реализация данной цели предполагает постановку следующих основных задач:

- сформировать представления о содержании, формах и сущности процессов в сфере коммуникаций;
- ознакомить с основными закономерностями и механизмами функционирования информационно-коммуникационных систем в управлении, способами её изучения и коррекции;
- заложить основы использования полученных знаний в управленческой практике.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Необходимый уровень качества подготовки бакалавра является системно-образующим фактором в динамичной системе учебного процесса по ООП и предполагает логическую последовательность изучения дисциплин, в результате этого видна межпредметная связь следующих дисциплин:

предшествующие дисциплины: «Культурология», «Социология», «Психология», «Культура речи и деловое общение», «Организационная культура»;

последующие дисциплины: «Основы управленческого консультирования», «Технология карьеры», «Разработка управленческих решений», «Основы кадровой политики и кадрового планирования»

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технологии коммуникации в управлении» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих общепрофессиональных (ОПК) компетенций бакалавра.

Обладать общепрофессиональными компетенциями (ОПК):
 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК- 9)

В результате изучения дисциплины «Технологии и коммуникации в управлении» студент должен освоить знания, умения и навыки для формирования компетенций (таблица 1).

Таблица 1.

Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ОПК)
1	Знать:	
1.1	основные понятия и определения дисциплины в их системной взаимосвязи	ОПК-9
1.2	базовые теоретические модели коммуникации	ОПК-9
1.3	элементы и механизмы менеджмента коммуникаций	ОПК-9
1.4	основные технологии коммуникаций в управленческом процессе	ОПК-9
2.	Уметь:	
2.1	анализировать коммуникативные процессы	ОПК-9
2.2	выбирать оптимальные технологии коммуникаций в управлении организацией и управлении персоналом	ОПК-9
2.3	эффективно осуществлять основные виды деловых коммуникаций	ОПК-9
3	Владеть:	
3.1	навыками анализа практических коммуникаций	ОПК-9
3.2	методами поиска и отбора коммуникативных технологий для решения конкретных задач управления	ОПК-9

4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Распределение часов по темам и видам занятий дисциплины «Технологии коммуникации в управлении» представлено в таблице 2.

Таблица 2

Распределение часов по темам и видам занятий дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ОПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ПЗ)	Самостоятельная работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
	Семестр №3					
1	Теоретические основы коммуникаций в управлении	2	2	4	8	ОПК-9
2	Коммуникации в системе управления организацией	2	2	4	8	ОПК-9
3	Коммуникации и эффективность управления организацией	2	2	4	8	ОПК-9
4	Внутриорганизационные коммуникации	2	2	4	8	ОПК-9
5	Межличностные коммуникации	2	2	4	8	ОПК-9
6	Коммуникации организации с внешней средой	2	2	4	8	ОПК-9
7	Неформальные коммуникации в условиях социального конфликта	2	2	4	8	ОПК-9
8	Актуальные проблемы управления коммуникациями в современных организациях	2	2	3	7	ОПК-9
	Подготовка к зачету			9	9	
	Итого	16	16	40	72	

Краткое содержание учебной деятельности по отдельным разделам и темам

Тема 1. Теоретические основы коммуникаций в управлении (2 часа)

Цель занятия: изучение теоретических основ коммуникаций в управлении.

Задачи:

- Раскрыть сущность понятия коммуникации
- Изучить место и роль коммуникаций в управлении
- Освоить и закрепить навыки анализа учебных и научных источников по изучаемой теме
- Уметь использовать полученную информацию в профессиональной деятельности

План занятия

1. Коммуникации как предмет научного изучения.
2. Предмет и задачи дисциплины.
3. Место и роль коммуникаций в управлении.
4. Современные технологии коммуникаций в управлении

Темы студенческих докладов

1. Модели коммуникаций и их характеристики
2. Место и роль коммуникаций в управлении.
3. Коммуникативные технологии в управлении

Основная литература

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=398446>
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414752>

Тема 2. Коммуникации в системе управления организацией (2 часа)

Цель занятия: изучение теоретических и практических аспектов управления организационными коммуникациями

Задачи:

- Раскрыть место и роль коммуникаций в системе управления организацией
- Изучить основные понятия, структуру, функции организационных коммуникаций
- Освоить и закрепить навыки анализа учебных и научных источников по изучаемой теме
- Уметь использовать полученную информацию в профессиональной деятельности

План занятия

1. Понятие организационных коммуникаций
2. Место и роль коммуникаций в системе управления организацией
3. Классификация организационных коммуникаций
4. Технологии управления коммуникациями в организации

Темы студенческих докладов

1. Система коммуникаций в организации.
2. Формальные и неформальные коммуникации.
3. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
4. Внешние и внутренние коммуникации.

Основная литература

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=398446>

Дополнительная литература

2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452008>

Тема 3. Коммуникации и эффективность управления организацией

(2 часа)

Цель занятия: изучение теоретических основ взаимосвязи коммуникаций и эффективности управления организацией

Задачи:

- Раскрыть понятие и сущность эффективности управления организацией
- Изучить основные модели взаимосвязи коммуникаций и эффективности управления организацией
- Освоить и закрепить навыки анализа учебной и научной литературы по изучаемой теме
- Уметь использовать полученную информацию в профессиональной деятельности

План занятия

1. Понятие и сущность эффективности управления организацией
2. Коммуникации как фактор эффективности управления организацией
3. Технологии повышения эффективности управления коммуникациями

Темы студенческих докладов

1. Коммуникации как связующий процесс в системе менеджмента.
2. Основные элементы коммуникативного процесса.
3. Каналы и модели коммуникаций.
4. Эффективность управления организацией и эффективность коммуникаций.

Основная литература

1. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414752>

Дополнительная литература

2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452008>

Тема 4. Внутриорганизационные коммуникации (2 часа)

Цель занятия: изучение теоретических и практических аспектов внутриорганизационных коммуникаций

Задачи:

- Раскрыть сущность и проблемное поле внутриорганизационных коммуникаций
- Изучить конкретные технологии и психологические особенности внутриорганизационных коммуникаций
- Освоить и закрепить навыки анализа учебной и научной литературы по изучаемой теме
- Уметь использовать полученную информацию в профессиональной деятельности

План занятия

1. Понятие внутриорганизационных коммуникаций
2. Место и роль внутриорганизационных коммуникаций в развитии организации
3. Технологические основы управления внутриорганизационными коммуникациями

Темы студенческих докладов

1. Роль информации в управлении.

2. Каналы коммуникаций в организациях (официальные/неофициальные, устные/письменные).
3. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
4. Эффективные коммуникации в организации: основные принципы, критерии оценки.

Основная литература

1. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414752>

Дополнительная литература

2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452008>

Тема 5. Межличностные коммуникации (2 часа)

Цель занятия: изучение особенностей межличностных коммуникаций в управленческих процессах

Задачи:

- Раскрыть понятие и сущность межличностных коммуникаций
- Изучить виды, структуру и механизмы межличностных коммуникаций в управлении
- Освоить и закрепить навыки анализа учебной и научной литературы по изучаемой теме
- Уметь использовать полученную информацию в профессиональной деятельности

План занятия

1. Понятие и сущность межличностных коммуникаций.
2. Типология межличностных коммуникаций
3. Технологические основы управления межличностными коммуникациями

Темы студенческих докладов

1. Теории межличностных коммуникаций.
2. Барьеры коммуникации и искажение информации.
3. Неформальные коммуникативные каналы: слухи и сплетни.
4. Особенности межличностных коммуникаций в организации.

Основная литература

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=398446>
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 488 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414752>

Дополнительная литература

3. Нахимова Е. А. Основы теории коммуникации: учеб. пособие / Е.А.Нахимова, А. П. Чудинов. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 153 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458004>

Тема 6. Коммуникации организации с внешней средой (2 часа)

Цель занятия: изучение теоретических и практических аспектов внешних коммуникаций организации

Задачи:

- Раскрыть понятие и сущность внешних коммуникаций организации
- Изучить типологию адресатов внешних коммуникаций организации
- Освоить и закрепить навыки анализа учебной и научной литературы по изучаемой теме
- Уметь использовать полученную информацию в профессиональной деятельности

План занятия

1. Понятие и сущность внешних коммуникаций
2. Коммуникации организации с внешней средой
3. Технологии развития внешних коммуникаций организации

Темы студенческих докладов

1. Уровни внешнего окружения организации.
2. Виды связей организации с внешним окружением.
3. Политика информационной открытости: принципы, инструменты, аргументы за и против.
4. Использование средств массовой информации при осуществлении связей с общественностью: критерии выбора.

5. Роль и возможности электронных средств массовой информации при осуществлении связей с общественностью.

Основная литература

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=398446>

Дополнительная литература

2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452008>
3. Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=408974>

Тема 7. Неформальные коммуникации в условиях социального конфликта (2 часа)

Цель занятия: изучение теоретических и практических аспектов управления неформальными коммуникациями в условиях социального конфликта

Задачи:

- Раскрыть понятие и сущность социального конфликта
- Изучить особенности неформальных коммуникаций в организации
- Изучить технологии управления неформальными коммуникациями в условиях социального конфликта
- Освоить и закрепить навыки анализа учебной и научной литературы по изучаемой теме
- Уметь использовать полученную информацию в профессиональной деятельности

План занятия

1. Понятие и сущность социального конфликта Технологии использования неформальных коммуникаций в PR
2. Особенности и классификация неформальных коммуникаций
3. Технологии управления неформальными коммуникациями в условиях социального конфликта

Темы студенческих докладов

1. Понятие неформальных коммуникаций.
2. Кризисы и конфликты в организации.
3. Особенности использования информации в условиях коммуникативного конфликта.
4. Специфика управления неформальными коммуникациями в условиях конфликта.

Основная литература

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=398446>

Дополнительная литература

2. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2012. - 287 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391602>

Тема 8. Актуальные проблемы управления коммуникациями в современных организациях (2 часа)

Цель занятия: изучение правовых основ и этических стандартов современной PR-деятельности

Задачи:

- Изучить современные правовые основы профессиональной деятельности в области связей с общественностью
- Ознакомиться с международными и российскими этическими стандартами PR-деятельности
- Освоить и закрепить навыки анализа учебной и научной литературы по изучаемой теме
- Уметь использовать полученную информацию в профессиональной деятельности

План занятия

Организация и проведение дискуссии в формате «круглого стола» на тему «Барьеры в организационных коммуникациях и способы их преодоления»

Дата проведения: согласно плану практических занятий по дисциплине

Время (длительность): 2 часа

Место проведения: учебная аудитория согласно расписанию

Участники: преподаватель, студенты учебной группы согласно расписанию занятий

Вопросы для обсуждения:

1. Виды и формы организационных коммуникаций
2. Сильные и слабые стороны конкретных форм коммуникации
3. Барьеры в организационных коммуникациях и их классификация
4. Технологии преодоления барьеров в организационных коммуникациях
5. Зарубежный опыт выстраивания организационных коммуникаций (США, Япония, Германия, Швеция, Сингапур)
6. Особенности организационных коммуникаций в современной России

Литература для подготовки

3. Нахимова Е. А. Основы теории коммуникации: учеб. пособие / Е.А.Нахимова, А. П. Чудинов. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 153 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458004>
4. Садохина А.П. Межкультурная коммуникация. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=542898>
5. Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=408974>

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ

(в расчете на максимальный балл по БРС – 15 баллов)

- **Оценки «отлично» (15 б.)** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.
- **Оценки «хорошо» (10 б.)** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, выполненный в пределах регламента (10-15 минут) или с небольшими от него отклонениями, или содержащий фактические ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью и доступных для восприятия аудитории.
- **Оценки «удовлетворительно» (5 б.)** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, но с некоторыми отклонениями от нее

или с существенными отклонениями от регламента, а также содержащий существенные фактические ошибки, либо трудный для восприятия аудитории вследствие бессистемной подачи материала и/или ненаучного языка докладчика. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью.

- **Оценки «неудовлетворительно» (1 б.)** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УЧАСТИЯ СТУДЕНТОВ В «КРУГЛОМ СТОЛЕ»

(максимально 15 баллов)

- **Оценки «отлично» (15 баллов)** - активное участие в обсуждении всех заявленных вопросов, аргументация полная, подкреплённая фактами, используются знания, полученные на предыдущих занятиях, используются дополнительные источники.

- **Оценки «хорошо» (10 баллов)** - активное участие в обсуждении большей части заявленных вопросов, аргументация полная, подкреплённая фактами, используются знания, полученные на предыдущих занятиях, дополнительные источники не используются.

- **Оценки «удовлетворительно» (5 баллов)** - спорадическое участие в обсуждении отдельных вопросов, аргументация неполная, используются только знания, полученные на предыдущих занятиях.

- **Оценки «неудовлетворительно» (0 баллов)** - участия в обсуждении вопросов не принимал (а).

Составитель:
Печин Юрий Васильевич

Методические указания для проведения практических занятий
для бакалавров по направлению подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Объем **0,9** уч.-изд.л.

Новосибирский государственный аграрный университет
630039, Новосибирск, ул.Добролюбова,160