МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра управления персоналом

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для магистрантов заочной формы обучения**[[1]](#footnote-1)

по дисциплине «***ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ***»

наименование дисциплины

для направления подготовки 38.04.03 Управление персоналом

 код и наименование направления подготовки

Направленность "Управление персоналом организации"

Общая трудоёмкость дисциплины (модуля) – 4 зачётных единицы.

Форма текущего контроля в семестре – доклад в форме презентации.

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре - экзамен.

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых разделов, тем дисциплины (модуля).

|  |
| --- |
| **Тема 1. Коммуникации и их роль в управлении организацией** Понятие "коммуникация". Основные концепции информации. Модели коммуникаций. Функции коммуникации. Границы применения каналов передачи информации.  |
| **Тема 2. Коммуникационный процесс.** Особенности коммуникационного процесса и его этапы. Элементы коммуникационного процесса. Барьеры коммуникации, "шум", помехи в деловом общении. |
|  |
| **Тема 3. Коммуникации и их роль в управлении организацией.** Построение коммуникационных связей при решении конкретных задач управления. Составление регламента формальных коммуникаций в организации. Способы регулирования информационных потоков при решении управленческих задач. Виды коммуникаций в системе управления организацией. Уровни коммуникаций (по Ясперсу). Методы формирования продуктивной рабочей среды. |
| **Тема 4. Управление коммуникациями.** Управление внутренними и внешними коммуникациями организации. Методы управления формальными и неформальными коммуникациями. Методы анализа и диагностики неформальных коммуникаций. Связи с общественностью как система коммуникаций. PR- и GR- и маркетинговые коммуникации. |
| **Тема 5. Управленческая информация.** Основные свойства и характеристики управленческой информации. Принятие управленческого решения. Классификация и методы принятия управленческих решений. Критерии оценки управленческого решения. Современные формы деловых коммуникаций. Коммуникативные навыки руководителя. Организация и ведение деловых переговоров. Метод принципиальных переговоров. PR-коммуникации. |
| **Тема 6. Специфика деловых коммуникаций.** Документ как основная форма письменной коммуникации в процессе управления. Деловая переписка. Деловые беседы и совещания. Деловые переговоры. Особенности публичной коммуникации. Место презентаций в управленческой коммуникации.  |
| **Тема 7. Современные формы деловых коммуникаций.** Информационные потребности современного общества и технические возможности.Тенденции в развитии коммуникационных технологий. Особенности деловых коммуникаций в цифровой среде. |
| **Тема 8. Эффективность коммуникаций.** Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций. Составление личной коммуникативной профессиограммы. |

Освоение материала студенты демонстрируют, подготавливая доклад в форме мультимедийной презентации. Тема презентации должна соответствовать ее содержанию, оформление слайдов должно отвечать требованиям.

**Тематика презентаций**

1. Построение коммуникационных связей при решении конкретных задач управления с точки зрения их эффективности.

2. Составление регламента формальных коммуникаций в организации и оценка их эффективности.

3. Способы регулирования информационных потоков с целью повышения эффективности решения управленческих задач.

5. Виды коммуникаций в системе управления организацией и методы оценки их эффективности.

6. Уровни коммуникаций. Факторы повышения эффективности деловых коммуникаций.

7. Методы формирования эффективной рабочей среды в аспекте управленческой коммуникации.

8. Теории взаимодействия (теория обмена Дж. Хоманса, символический интеракционизм Дж. Мида, теория управления впечатлениями Э.Гофмана) и возможности их применения при формировании коммуникативной среды.

9. Невербальные средства общения в деловых коммуникациях и их влияние на эффективность деловых коммуникаций..

10. Связи с общественностью как система коммуникаций. Способы оценки эффективности PR-коммуникаций.

11. Общая характеристика основных механизмов воздействия в деловой коммуникации: заражение, внушение, подражание, убеждение.

12. Современные методы оценки эффективности коммуникации в управлении.

**Требования к оформлению мультимедийных презентаций**

|  |
| --- |
| **Оформление слайдов** |
| Стиль | 1. Соблюдайте единый стиль оформления.2. Избегайте излишних декоративных элементов, которые будут отвлекать от содержания презентации.3. Вспомогательная информация (кнопки навигации) не должны преобладать над основной информацией (текст, рисунок). |
| Фон | 1. Рекомендуется использовать более светлый фон, который не будет сливаться с текстом. |
| Использование цвета | 1. На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста. Цвет должен иметь смысл (настроение, ассоциации, символика).2. Для фона и текста слайда выбирайте контрастные цвета.3. Единая цветовая гамма создает впечатление целостности и согласованности презентации. |
| Анимационные эффекты | 1. Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.2. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от идеи презентации и содержания слайда.3. Спецэффекты, анимация должны иметь смысл, который понятен зрителям. |
| **Представление информации** |
| Содержание информации | 1. Используйте короткие простые предложения.2. Минимизируйте количество оборотов, вводных слов, не несущих смысловой нагрузки.3. У каждого слайда должен быть номер и заголовок в 1 строку.. |
| Расположение информации на слайде | 1.Предпочтительнее горизонтальное расположение информации. 2.Списки должны легко восприниматься - симметрия 4\*4 или 6\*4. 3.Соблюдайте единую грамматическую форму.4.Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.5.Количество графических элементов на 1 слайде должно быть не более 5. |
| Шрифты | 1. Для заголовков – не менее 24.2. Для текстовой информации – не менее 18.3. Шрифты без засечек легче читаются с большого расстояния.4. Нельзя смешивать различные типы шрифтов в одной презентации.5. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив и подчеркивание. |
| Способы выделения информации | 1. Рамки, границы, заливки.2. Разные цвета шрифтов, штриховка, заливка.3. Графика (рисунки, диаграммы, схемы) для иллюстрации наиболее важных фактов. |
| Объем информации | 1. Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации (на 1 слайде 30-35 слов- 290 знаков).2. Ключевые пункты отображаются по одному на каждом слайде (1 слайд -1 значимый элемент) |
| Виды слайдов | Для обеспечения разнообразия следует использовать различные виды слайдов:1) текстовые;2) нумерованные списки; 3) схемы, таблицы, диаграммы. |

**Форма промежуточного контроля**

**Экзамен**

Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине

**"Оценка эффективности деловой коммуникации в управлении"**

1. Понятие деловой коммуникации.
2. Принципы построения коммуникаций в "школе научного управления", "школе человеческих отношений","школе социальных систем".
3. Роль коммуникации в управлении организацией.
4. Управленческая информация: ее виды и свойства.
5. Уровни и виды коммуникации.
6. Классификация коммуникаций.
7. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации.
8. Этапы коммуникационного процесса.
9. Преграды и помехи в деловом общении.
10. Управление формальными коммуникациями в организации.
11. Управление неформальными коммуникациями в организации.
12. Система внешних коммуникаций организации.
13. Коммуникативная компетентность руководителя.
14. Коммуникативная профессиограмма менеджера.
15. Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.
16. Переговоры и психология конфликта.
17. Способы ведения переговоров.
18. Подготовка к переговорам. Метод принципиальных переговоров.
19. Конфликты в деловом общении и эффективные способы их разрешения.
20. Особенности публичной коммуникации.
21. Общая характеристика основных механизмов воздействия в деловой коммуникации: заражение, внушение, подражание, убеждение.
22. Особенности вербальной коммуникации.
23. Невербальные средства общения в деловых коммуникациях.
24. Место и роль презентаций в управленческой коммуникации.
25. Понятие, цели и виды презентаций.
26. Основные принципы подготовки презентаций с использованием слайдов.
27. Руководство и лидерство в деловых коммуникациях.
28. Теории взаимодействия (теория обмена Дж. Хоманса, символический интеракционизм Дж. Мида, теория управления впечатлениями Э.Гофмана). Транзактный анализ Э.Берна.
29. Правила ведения делового телефонного разговора.
30. Деловая беседа и ее этапы.
31. Типы и функции вопросов в деловых коммуникациях.
32. Способы убеждения и аргументирования.
33. Особенности деловой переписки.
34. Правила проведения собеседований.
35. Подготовка и проведение деловых совещаний.
36. Критерии оценки эффективности внутренних коммуникаций организации.
37. Связи с общественностью как система коммуникаций.
38. Современные формы деловых коммуникаций.
39. Тенденции в развитии коммуникационных технологий.
40. Нравственно-этические аспекты деловых коммуникаций.
41. Культура деловых коммуникаций.
42. Критерии оценки эффективности маркетинговых коммуникаций.
43. Факторы повышения эффективности деловых коммуникаций.
44. Принципы конструктивных деловых коммуникаций.
45. Методы оценки эффективности коммуникации в управлении.

**Основная литература**

1. Варьянов А. И. Деловые коммуникации : учебно-метод. пособие / А. И. Варьянов. - Чита: ЗабГУ, 2015 . - 137 с.
2. Веснин В.Р.Управление персоналом. Теория и практика : учебник. - Москва : ТК Велби : Проспект, 2014. - 688 с.
3. Виноградова С. М. Психология массовой коммуникации : учеб. для бакалавров / С. М. Виноградова, Г.С.Мельник. - Москва: Юрайт, 2014. - 512 с.
4. Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации : учеб. пособие / О. Л. Гнатюк. - 2-е изд., стер. - Москва: Кнорус, 2017. - 256 с.
5. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351](http://www.biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351)
6. Егоршин А.П. Управление персоналом: учебник для вузов/А.П.Егоршин.- Н. Новгород: НИМБ, 2018. - 720 с.
7. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б.Жернакова, И.А. Румянцева.- Москва: Издательство Юрайт, 2016. - 370 с.
8. Закиева Н. И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Н. И. Закиева, Р.Б.Закиев. - Чита : ЗабГУ, 2014. - 207 с.
9. Казарян И. Р. Коммуникации в системе управления : учеб. пособие / И. Р. Казарян, С.П.Морозов . - Чита : ЧитГУ, 2011. - 151с.
10. Основы теории коммуникации: Учебник для вузов / Вершинин М.С., Павлов В.А., Барабанова Н.Р. и др.; под ред. М.А.Василика; - Москва: Гардарики, 2015. -124 с.
11. Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации. / Г.Г. Почепцов - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Экономика, 2014. - 703 с.
12. Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях: Учебное пособие /Снетков В.М.- Москва: Институт общегуманитарных исследований, 2017.- 278 с.
13. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. / В.А. Спивак. - 2-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург: Питер, 2016. – 448 с.
14. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2017. — 460 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666](http://www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666)
15. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации: учебник / Шарков Ф.И. Академия труда и социальных отношений. - Москва: Издательский Дом "Социальные отношения"; Перспектива, 2014. - 315 с.

**Дополнительная литература:**

1. Бернет Дзк., Мориарти С. Маркетинговые коммуникации: интегрированный подход: Пер. с анг./Под ред. С.Г.Бежук.- Санкт-Петербург: Питер, 2016. – 213 с.
2. Борисенко О. А. Межкультурные коммуникации: теория и практика : учеб. пособие / О.А.Борисенко. - Чита : ЗабГУ, 2015. - 163 с.
3. Борисова Е.А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Борисова Е.А. - Санкт-Петербург: Питер, 2019.
4. Верхоглазенко В. Система комунникаций в организации // Консультант директора. - 2018. - №4. - С. 23-34.
5. Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов; под ред. В.Н. Ярцевой. - 4-е изд. - Москва: Либроком, 2019. - 112с.
6. Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учеб. пособие / А. Г. Караяни, В.Л.Цветков. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 247 с.
7. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация: учеб. пособие для студентов вузов по спец. «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова. - Москва: ИНФРА-М, 20170. - 301 с.
8. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 164 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-01064-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853](http://www.biblio-online.ru/book/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853)
9. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления / Т. Ю. Анопченко [и др.]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. - 380 с.
10. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D](http://www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D)
11. Лейхифф Дж.М. Бизнес-коммуникации: стратегии и навыки / Лейхифф Дж.М., Пенроуз Д. М.; Пер.с англ. Е.Бугаева, Т.Виноградова; Под общ.ред.В.А.Спивака. - Санкт-Петербург; Москва; Харьков; Минск: Питер, 2018. - 216 с.
12. Маслова В.М. Связи с общественностью в управлении персоналом : учеб. пособие / В. М. Маслова; под ред. П.Э. Шлендера. - Москва : Вузовский учебник, 2017. - 176 с.
13. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации :[Электронный ресурс] / Почепцов Г. Г. - Москва: Рефл-бук; Киев: Ваклер, 2016.
14. Гутгарц Р.Д. Эволюция подходов к проблеме коммуникаций в организации предприятия. // Менеджмент в России и за рубежом. Москва - 2013. - №5. - С. 127-134.
15. Зверинцев А. Б. Коммуникационный менеджмент / А. Б. Зверинцев. - 2-е изд., перераб. и доп. Изд-во. Дашков и К, 2017. - 124 с.
16. Орлова Т.Москва Коммуникационный менеджмент в управлении экономическими системами. / Т.Москва Орлова. - 2-е изд., перераб. и доп. Изд-во РАГС, 2017. - 394 с.
17. Травин В. В. Менеджмент персонала предприятия: Учебно-практическое пособие / В. В. Травин, В. А. Дятлов. - Москва: Дело, 2016. - 272 с.

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. http://www.hrm.ru – Кадровый менеджмент.
2. Научная электронная библиотека http://elibrary.ru/
3. Электронная библиотека http://biblio-online.ru
4. Электронная библиотека http://IBOOKS.RU.
5. Журнал «Управление персоналом» - электронная версия <http://www.toppersonal>.

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Стельмашенко

 подпись

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Р. Казарян

подпись

1. Если установочные материалы для студентов с полным сроком обучения не отличаются от установочных материалов для студентов с сокращенным сроком обучения, то установочные материалы разрабатываются единые. [↑](#footnote-ref-1)