

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Директор института философии
П.П. Скляр
« 20 » 04 2023г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

По направлению подготовки 39.04.01 Социология
Магистерская программа: «Социология организаций и управления»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

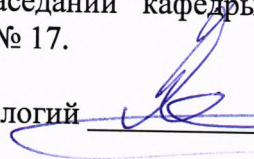
Рабочая программа учебной дисциплины «Организационные коммуникации» по направлению подготовки 39.04.01 Социология. – 20 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организационные коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 39.04.01 Социология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 79 от 5 февраля 2018 года.

СОСТАВИТЕЛЬ:

доктор филологических наук, профессор Фесенко Ю.П.
старший преподаватель Конопельнюк Г.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии и социальных технологий «18» апреля 2023 г., протокол № 17.

Заведующий кафедрой социологии и социальных технологий  Яковенко А.В.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № ____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» апреля 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии  Пидченко С.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – раскрыть теоретические аспекты и практическую сторону организационных коммуникаций.

Задачи: формирование прочных знаний о взаимосвязи элементов организационных коммуникаций;

освоение методологии исследования организационных коммуникаций;

развитие способности осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

изучение перспективных направлений совершенствования организационных коммуникаций в профессиональной сфере.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организационные коммуникации» относится к модулю профессиональных дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана подготовки студентов по направлению подготовки 39.04.01 Социология.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания теоретических и прикладных моделей коммуникации, места и роли коммуникации в управленческой деятельности организаций; знать принципы повышения эффективности организационных коммуникаций; владеть навыками использования полученных знаний для организации и проведения различных форм организационных коммуникаций.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Социология массовой коммуникации», «Социология глобальных процессов» и служит основой для освоения дисциплин «Социология общественного мнения», «Социологический анализ цифрового пространства».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	УК-3.1. Демонстрирует способность организовывать работу коллектива. УК-3.2. Разрабатывает стратегию работы коллектива, определяет функции участников и расставляет приоритеты.	Знать: основные каналы организационных коммуникаций; предназначение горизонтальных и вертикальных каналов коммуникации.
		Уметь: определять стили организационных коммуникаций с учётом культурных особенностей; управлять организационными коммуникациями с точки зрения их информационной эффективности; выбирать оптимальную стратегию и тактику поведения с учётом цели организационных коммуникации и культуры

		собеседника.
		Владеть: навыками исследования организационных коммуникаций; навыками установления и ведения продуктивных организационных коммуникаций; навыками оценки качества каналов коммуникации в структуре организации.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	-	108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	55	-	20
Лекции	33	-	10
Семинарские занятия	22	-	10
Практические занятия	-	-	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	53	-	88
Форма аттестации	зачет	-	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Системное представление об организационных коммуникациях.

Сравнительный анализ понятий «коммуникация», «деловое общение», «межличностные отношения», «организационные коммуникации». Коммуникация как обмен информацией. Структура коммуникационного процесса. Организационные коммуникации в фокусе социологического знания. Организационные коммуникации и другие науки гуманитарного цикла.

Тема 2. Этические стандарты организационных коммуникаций.

Корпоративный кодекс как способ закрепления стандартов поведения в организации. Функции, содержание и структура корпоративного кодекса. Морально-психологический климат организации. Методы формирования здоровой этической основы организационных коммуникаций. Административная этика или этика служебных взаимоотношений в рамках организационных коммуникаций.

Тема 3. Концепция организационных коммуникаций и деловой культуры организации.

Структура деловой культуры. Соотношение понятий культура, этика, этикет. Понятие «корпоративная культура» и ее принципы. Типы корпоративной культуры: иерархическая, рыночная, клановая и др. Основные концепты, ассоциируемые с культурой

(цели, ценности, миссия, символы, традиции и другие). Модели и типы корпоративных культур. Виды культур: доминирующая культура, субкультуры и контркультуры организации.

Тема 4. Диагностика и управление организационными коммуникациями.

Цель и этапы диагностики организационных коммуникаций: предварительное обсуждение проекта, разработка программы исследования, визуализация существующей корпоративной культуры. Инструменты диагностики: анализ документов, интервью, анкетирование персонала, наблюдение, выявление социально-психологического климата и другие. Рейтинговые оценки сотрудников. Проблема преемственности культуры для организации. Роль руководителя в организационных коммуникациях.

Тема 5. Влияние организационных коммуникаций на формирование имиджа.

Концептуальные модели имиджа. Репутация и имидж: соотношение понятий. Атрибуты корпоративного имиджа. Основы формирования корпоративного имиджа. Роль корпоративной философии в формировании имиджа. Формы декларирования корпоративной философии. Технологии формирования внешнего и внутреннего имиджа организации.

Тема 6. Коммуникативная компетентность специалиста.

Перцептивная сторона организационных коммуникаций. Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Диагностика искажения информации партнером в процессе организационных коммуникаций. Психофизиологический уровень. Психологический уровень. Социально-психологический уровень.

Тема 7. Организационные коммуникации: виды, функции, специфика.

Характеристика понятия «организационная коммуникация». Функции организационной коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях. Формальные каналы организационных коммуникаций. Основы организации документооборота в организации. Неформальные каналы организационных коммуникаций. Виды неформальных коммуникаций. Диагностика каналов организационных коммуникаций. Коммуникационные сети. Методика анализа коммуникационной сети.

Тема 8. Инновационные формы организационных коммуникаций: пресс-конференция, презентация.

Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Методика определения стратегических коммуникативных целей на уровне организации. Содержание стратегического плана коммуникаций. Коммуникативные стили. Коммуникативные стили в управлении организациями. Правила организации и проведения инновационных форм организационных коммуникаций.

Тема 9. Барьеры в организационных коммуникациях и способы их преодоления.

Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в организационных коммуникациях. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Способы эффективных организационных коммуникаций.

Тема 10. Конфликтное взаимодействие в организационных коммуникациях.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Причины конфликтов в корпоративной сфере. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Стратегии и стили разрешения конфликтов. Преодоление конфликтов посредством

организационных коммуникаций. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Искусство ведения спора. Спор, его цели, подходы, принципы. Критика и агрессии во время спора.

Тема 11. Основные особенности организационных коммуникаций в России и странах постсоветского пространства.

Исторический контекст формирования российской деловой культуры. Организационные коммуникации и современных российских организациях. Особенности организационных коммуникаций российских компаний различных сфер деятельности. Кодексы поведения сотрудников российских компаний. Мотивация персонала в российских организациях. Специфика российской деловой культуры. Современные тенденции развития организационных коммуникаций. Восприятие российской деловой культуры иностранными партнерами.

Тема 12. Эффективность межкультурных организационных коммуникаций.

Основные проблемы и концепты для практикума по формированию эффективных моделей переговоров. Переговоры как форма организационных коммуникаций. Переговоры как универсальный и эффективный механизм разрешения конфликтов. Географические, национальные, конфессиональные, региональные культурные традиции, влияющие на эффективность переговорного процесса. Ментальные различия представителей различных типов деловых культур как фактор переговоров. Развитие навыков, необходимых для успешной межкультурной коммуникации.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Системное представление об организационных коммуникациях.	2	-	2
2.	Этические стандарты организационных коммуникаций.	2	-	-
3.	Концепция организационных коммуникаций и деловой культуры организации.	3	-	2
4.	Диагностика и управление организационными коммуникациями.	3	-	-
5.	Влияние организационных коммуникаций на формирование имиджа.	2	-	-
6.	Коммуникативная компетентность специалиста.	2	-	-
7.	Организационные коммуникации: виды, функции, специфика.	4	-	2
8.	Инновационные формы организационных коммуникаций: пресс-конференция, презентация.	4	-	-
9.	Барьеры в организационных коммуникациях и способы их преодоления.	2	-	-
10.	Конфликтное взаимодействие в организационных коммуникациях.	2	-	-
11.	Основные особенности организационных коммуникаций в России и странах постсоветского пространства.	4	-	2
12.	Эффективность межкультурных организационных коммуникаций.	3	-	2
Итого:		33	-	10

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Системное представление об организационных коммуникациях.	2	-	2
2.	Этические стандарты организационных коммуникаций.	2	-	2
3.	Концепция организационных коммуникаций и деловой культуры организации.	2	-	
4.	Диагностика и управление организационными коммуникациями.	2	-	
5.	Влияние организационных коммуникаций на формирование имиджа.	2	-	
6.	Коммуникативная компетентность специалиста.	2	-	2
7.	Организационные коммуникации: виды, функции, специфика.	2	-	2
8.	Инновационные формы организационных коммуникаций: пресс-конференция, презентация.	2	-	
9.	Барьеры в организационных коммуникациях и способы их преодоления.	2	-	
10.	Конфликтное взаимодействие в организационных коммуникациях.	2	-	2
11.	Основные особенности организационных коммуникаций в России и странах постсоветского пространства.	1	-	
12.	Эффективность межкультурных организационных коммуникаций.	1	-	
Итого:		22	-	10

4.5. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Системное представление об организационных коммуникациях.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	5	-	10
2.	Этические стандарты организационных коммуникаций.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	5	-	6
3.	Концепция организационных коммуникаций и деловой культуры организации.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	5	-	6

4.	Диагностика и управление организационными коммуникациями.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	5	-	8
5.	Влияние организационных коммуникаций на формирование имиджа.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	5	-	7
6.	Коммуникативная компетентность специалиста.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	4	-	7
7.	Организационные коммуникации: виды, функции, специфика.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	4	-	7
8.	Инновационные формы организационных коммуникаций: пресс-конференция, презентация.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	4	-	7
9.	Барьеры организационных коммуникаций и способы их преодоления.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	4	-	8
10.	Конфликтное взаимодействие организационных коммуникаций.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	4	-	7
11.	Основные особенности организационных коммуникаций в России и странах постсоветского пространства.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	4	-	8
12.	Эффективность межкультурных организационных коммуникаций.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	4	-	7
Итого:			53	-	88

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Организационные коммуникации» не предусмотрены учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных образовательных технологий.

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Серпикова, М. Б. Профессионально-деловое общение: практика устной и письменной коммуникации: учебное пособие для студентов всех направлений подготовки РУТ (МИИТ) / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. – Москва: РУТ (МИИТ), 2019. – 434 с. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1895760>

2. Практика эффективной коммуникации: учебно-методическое пособие / В. И. Бортников, Т. В. Ицкович, Ю. Н. Михайлова, Ю. Б. Пикулева; под общ. ред. В. И. Бортникова, Ю. Б. Пикулевой; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. – Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2021. – 140 с. – ISBN 978-5-7996-3286-1. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1927247>

3. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум: учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. – Москва: ИНФРА-М, 2023. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/1859082. – ISBN 978-5-16-017497-6. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082>

б) дополнительная литература:

1. Стратегические коммуникации. Теория и практика: учебное пособие для студентов вузов / В. А. Евстафьев, Т. Э. Гринберг, М. А. Кузьменкова [и др.]; под ред. В. А. Евстафьева, Т. Э. Гринберг. – Москва: Издательство «АспектПресс», 2023. – 262 с. – ISBN 978-5-7567-1261-2. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2052257>

2. Сурикова, Т. И. Лингвистические основы деловой коммуникации: учебник / Т.И. Сурикова, В.И. Коньков. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 248 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/1062745. – ISBN 978-5-16-018925-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2074337>

3. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. А. Емельянова. – Томск: Эль-Контент, 2014. – 122 с. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1846199>

4. Чамкин, А. С. Социология коммуникации: учеб. пособие / А.С. Чамкин. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 295 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-005544-2. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/960043>

5. Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: учебник / Ф. И. Шарков, В. Н. Бузин; под общ. ред. проф. Ф. И. Шаркова. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 486 с. – ISBN 978-5-394-01185-6. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093675>

6. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. – 7-е изд., стер. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. – 488 с. – ISBN 978-5-394-05111-1. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082722>

в) интернет-ресурсы:

ВЦИОМ (официальный сайт) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://wciom.ru>

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <https://www.minobrnauki.gov.ru>.

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Знаниум» – <https://znanium.ru/>

Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН (Интернет ресурсы) – <https://www.fnisc.ru/eresurs.html>

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». – <http://www.isras.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Организационные коммуникации» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организационные коммуникации»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. УК-3.2.	Тема 1. Системное представление об организационных коммуникациях.	3 (очная форма) 4 (заочная форма)
				Тема 2. Этические стандарты организационных коммуникаций.	3 (очная форма) 4 (заочная форма)
				Тема 3. Концепция организационных коммуникаций и деловой культуры организации.	3 (очная форма) 4 (заочная форма)
				Тема 4. Диагностика и управление организационным и коммуникациями.	3 (очная форма) 4 (заочная форма)
				Тема 5. Влияние организационных коммуникаций на формирование имиджа.	3 (очная форма) 4 (заочная форма)

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
3.	УК-3.	УК-3.1. УК-3.2.	Знать: основные каналы организационных коммуникаций; предназначение горизонтальных и вертикальных каналов коммуникации; методику определения стратегических коммуникативных целей на уровне организации. Уметь: составлять показатели для оценки эффективности организационных коммуникаций; эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации; преодолевать организационные коммуникативные барьеры. Владеть: навыками построения имиджа делового человека; навыками этики делового общения; навыками уважительного и бережного	Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8, Тема 9, Тема 10, Тема 11, Тема 12	Контрольные работы, творческие задания, тесты

			отношения к культурным традициям народов России и зарубежья в процессе организационных коммуникаций.		
--	--	--	--	--	--

Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

- Коммуникативный процесс — это:
 - процесс обмена информацией
 - обмен информацией между двумя или более людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации
 - обратная связь при функционировании информации
- Лучшим механизмом обратной связи, позволяющим верхним слоям оценить эффективность этих коммуникации и функционирование организации в целом, являются:
 - внешние коммуникации
 - нисходящие коммуникации
 - восходящие коммуникации
- К внутренней среде организации относятся:
 - цели, задачи, структура
 - технологии, люди
 - результаты деятельности
- К внешней среде организации относятся:
 - потребители, поставщики
 - госорганы, состояние экономики
 - вводимые ресурсы
- Коммуникации в организации — это:
 - передача информации
 - двусторонний процесс обмена информацией
 - информированность
- Средствами коммуникации являются выработанные в данной культуре различные знаковые системы, такие как:
 - культура
 - язык
 - устная и письменная речь
- Эффективными можно считать коммуникационные процессы, в которых:
 - сообщение закодировано и декодировано
 - отправлено сообщение
 - отправитель и получатель поняли и разделили исходную идею, что подтвердилось реакцией получателя
- На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать:
 - барьеры
 - помехи
 - обратная связь
- Главная мотивирующая причина этих коммуникаций состоит в необходимости управлять поведением и направлять работников, стоящих на более низких уровнях:
 - внешние коммуникации
 - нисходящие коммуникации
 - восходящие коммуникации

10. К внутренней среде организации относятся:
- А) технологии
 - Б) люди
- нет верного ответа
11. К внешней среде организации относятся:
- А) научно-технический прогресс
 - Б) политические факторы
 - В) результаты деятельности
12. Процесс обмена информацией в организации осуществляется:
- А) посредством коммуникаций
 - Б) через информационные системы
 - В) через информационные потоки
13. Формами управленческого общения являются:
- А) субординация
 - Б) служебно-товарищеская форма
 - В) дружеская форма
14. Средствами, используемыми для коммуникаций, являются:
- А) циркуляры, документация
 - Б) дискуссии, видеозаписи
 - В) газетные статьи
15. Установление и поддержание коммуникаций в организационной среде в целях обеспечения благоприятного поведения среды в отношении организации — это:
- А) реклама
 - Б) РК
 - В) продвижение продаж.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Вопросы к контрольным работам

(базовый уровень)

1. Организационные коммуникации: виды, функции, специфика. Характеристика понятия «организационная коммуникация».
2. Этические стандарты организационных коммуникаций. Корпоративный кодекс как способ закрепления стандартов поведения в организации.
3. Методы формирования здоровой этической основы деловых отношений в организации. Административная этика или этика служебных взаимоотношений.
4. Типы корпоративной организационной культуры: иерархическая, рыночная, клановая, адхократическая.
5. Основные концепты, ассоциируемые с культурой (цели, ценности, миссия, символы, традиции и другие).
6. Виды культур: доминирующая культура, субкультуры и контркультуры организации.

7. Роль руководителя в организационных коммуникациях.
8. Технологии формирования внешнего и внутреннего имиджа организации.
9. Перцептивная сторона организационных коммуникаций.
10. Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации.
11. Социально-психологический уровень организационных коммуникаций.
12. Функции организационной коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией.
13. Виды коммуникаций в организациях. Виды деловой коммуникации.
14. Деловая беседа: структура, передача информации собеседнику, аргументирование, принятие решений и завершение беседы. Факторы успеха деловой беседы.
15. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора, подготовка телефонного звонка, этикет междугородного телефонного разговора.
16. Деловые совещания: типы, подготовка, правила поведения на совещании, анализ проведенного совещания.
17. Инновационные формы организационных коммуникаций: пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
18. Инновационные формы организационных коммуникаций: презентация, ее смысл и назначение.
19. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации.
20. Барьеры в организационных коммуникациях и способы их преодоления. Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в организационных коммуникациях.
21. Способы эффективных организационных коммуникаций.
22. Конфликтное взаимодействие в организационных коммуникациях.
23. Стратегии и стили разрешения конфликтов. Преодоление конфликтов посредством организационных коммуникаций.
24. Организационные коммуникации в современных российских организациях.
25. Деловая культура Японии (коллективизм, высокая дистанция власти, мужественность, ориентация на статус, эмоциональная нейтральность, партикуляризм, сохранение лица).
26. Специфика ведения бизнеса в Китае (конфуцианская этика бизнеса, неравенство, смирение, клановость).
27. Деловая культура Индии (кастовая сегментация, карма, неравенство, непунктуальность, сочетание полиактивности и реактивности культуры).
28. Деловая культура ближневосточного региона. Арабская деловая культура. Исламская этика бизнеса.
29. Специфика организационных коммуникаций США и стран Европы.
30. Американская деловая культура (США): темп жизни, работа-успех, время-деньги, материальное благополучие, индивидуализм, лидерство и т.п.э
31. Европейские ценности и деловое поведение. Деловая культура Великобритании (внешний лоск при внешней жестокости и прагматичности поведения).
32. Немецкая деловая культура (порядок, пунктуальность, аккуратность, формально-деловой подход).
33. Деловая культура Франции (работать, чтобы жить, этноцентризм, высокая дистанция власти, женственность культуры). Деловая культура Северной Европы (скандинавские страны): равенство, умеренность, низкая дистанция власти.
34. Эффективность межкультурных организационных коммуникаций. Основные проблемы и концепты для практикума по формированию эффективных моделей переговоров.

35. Развитие навыков, необходимых для успешных межкультурных организационных коммуникаций.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Творческие задания

(высокий уровень)

1. Организация как социальная система. Типы управленческих организационных структур и направление основных коммуникационных потоков.
2. Коммуникативная личность (мотивационные, когнитивные и функциональные параметры коммуникативной личности).
3. Компетентность в организационных коммуникациях.
4. Основные организационные коммуникативные роли. Цели коммуникатора и коммуниканта.
5. Формальные и неформальные организационные коммуникации в группах. Характеристики эффективной рабочей (проектной) группы
6. Организационные коммуникации в бизнесе. Управленческие структуры общественных организаций.
7. Доклад-презентация: «Персональный имидж как часть эффективной организационной коммуникации».
8. Роль имиджа компании в организационных коммуникациях (на реальных примерах).
9. «Веб-сайт – эффективный инструмент внутренних и внешних организационных коммуникаций».
10. «Брендинг – эффективный инструмент внутренних и внешних организационных коммуникаций».
11. «Особенности коммуникационных структур виртуальных организациях».
12. Социально-психологические процедуры исследования организационных коммуникаций.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание представлено на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). Оформлено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Творческое задание представлено на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений и т.п.). В оформлении допущены некоторые

	неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Творческое задание представлено на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Творческое задание представлено на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

**Оценочные средства для промежуточной аттестации (3 семестр (очная форма),
4 семестр (заочная форма), зачет)**

1. Системное представление об организационных коммуникациях.
2. Сравнительный анализ понятий «коммуникация», «деловое общение», «межличностные отношения», «организационные коммуникации».
3. Коммуникация как обмен информацией. Структура коммуникационного процесса.
4. Этические стандарты организационных коммуникаций. Корпоративный кодекс как способ закрепления стандартов поведения в организации.
5. Функции, содержание и структура корпоративного кодекса. Морально-психологический климат организации.
6. Методы формирования здоровой этической основы деловых отношений в организации. Административная этика или этика служебных взаимоотношений.
7. Концепция организационных коммуникаций и деловой культуры организации. Структура деловой культуры.
8. Соотношение понятий культура, этика, этикет. Понятие «корпоративная культура» и ее принципы.
9. Типы корпоративной культуры: иерархическая, рыночная, клановая, адхократическая. Основные концепты, ассоциируемые с культурой (цели, ценности, миссия, символы, традиции и другие).
10. Виды культур: доминирующая культура, субкультуры и контркультуры организации.
11. Цель и этапы диагностики организационных коммуникаций: предварительное обсуждение проекта, разработка программы исследования, визуализация существующей корпоративной культуры.
12. Инструменты диагностики: анализ документов, интервью, анкетирование персонала, наблюдение, выявление социально-психологического климата и другие.
13. Рейтинговые оценки сотрудников. Динамика изменений организации. Проблема преемственности культуры для организации.
14. Роль руководителя в организационных коммуникациях.
15. Влияние организационных коммуникаций на формирование имиджа. Концептуальные модели имиджа.
16. Репутация и имидж: соотношение понятий. Атрибуты корпоративного имиджа. Основы формирования корпоративного имиджа.
17. Роль корпоративной философии в формировании имиджа. Формы декларирования корпоративной философии.
18. Технологии формирования внешнего и внутреннего имиджа организации.
19. Коммуникативная компетентность специалиста.
20. Перцептивная сторона организационных коммуникаций.
21. Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации.

22. Диагностика искажения информации партнером в процессе организационных коммуникаций.
23. Психофизиологический и психологический уровень организационных коммуникаций.
24. Социально-психологический уровень организационных коммуникаций.
25. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности коммуникатора.
26. Организационные коммуникации: виды, функции, специфика. Характеристика понятия «организационная коммуникация».
27. Функции организационной коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией.
28. Виды коммуникаций в организациях. Виды деловой коммуникации.
29. Деловая беседа: структура, передача информации собеседнику, аргументирование, принятие решений и завершение беседы. Факторы успеха деловой беседы.
30. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора, подготовка телефонного звонка, этикет междугородного телефонного разговора.
31. Деловые совещания: типы, подготовка, правила поведения на совещании, анализ проведенного совещания.
32. Инновационные формы организационных коммуникаций: пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
33. Инновационные формы организационных коммуникаций: презентация, ее смысл и назначение.
34. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации.
35. Барьеры в организационных коммуникациях и способы их преодоления. Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в организационных коммуникациях.
36. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления.
37. «Непонимание» как коммуникативный барьер.
38. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания.
39. Внешние и внутренние барьеры.
40. Способы эффективных организационных коммуникаций.
41. Конфликтное взаимодействие в организационных коммуникациях.
42. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта.
43. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта.
44. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта.
45. Причины конфликтов в корпоративной сфере. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
46. Стратегии и стили разрешения конфликтов. Преодоление конфликтов посредством организационных коммуникаций.
47. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией.
48. Предупреждение конфликтов.
49. Спор, его цели, подходы, принципы. Психологические аспекты убеждения. Критика и агрессии во время спора. Технология сократовского спора.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль
(«зачет»)

Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)