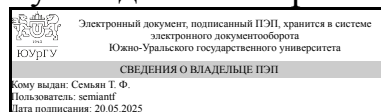


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



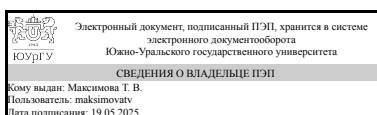
Т. Ф. Семьян

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.02.М2.01 Управление коммуникациями
для направления 45.03.01 Филология
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Менеджмент

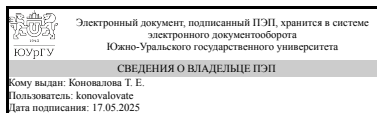
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 45.03.01 Филология, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 986

Зав.кафедрой разработчика,
к.экон.н., доц.



Т. В. Максимова

Разработчик программы,
старший преподаватель



Т. Е. Коновалова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель - сформировать знания о процессах управления коммуникациями
Задачи: - сформировать знания основ управления коммуникационными процессами в организации, - сформировать умения устанавливать коммуникации, обеспечивающие успешную работу в команде; - сформировать навыки и опыт разработки коммуникационной сети для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

Краткое содержание дисциплины

Дисциплина ориентирована на изучение процессов управления коммуникациями, техник эффективного общения, технологий коммуникации в конфликтных ситуациях, а также методов планирования и реализации коммуникационных стратегий и тактик для достижения целей организации

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия Умеет: устанавливать коммуникации, обеспечивающие успешную работу в проектах Имеет практический опыт: разработки цели и задач проекта на основе эффективных коммуникаций; разработки коммуникационной сети для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.06 Правоведение, Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	1.Ф.02.М7.03 Организация продуктивного мышления, 1.Ф.02.М4.03 Практическая стилистика научной речи, 1.Ф.02.М8.03 Продакшн: съемочный процесс и VR-технологии, 1.Ф.02.М7.02 Инструментарий решения изобретательских задач, 1.Ф.02.М6.03 Маркетинговые исследования и стратегическое планирование, 1.Ф.02.М3.02 Основы личностного роста,

	1.Ф.02.М3.03 Психология карьеры и профессионального роста, 1.Ф.02.М4.02 Культура речевого общения на русском языке как иностранном, 1.Ф.02.М5.03 Правовое обеспечение социальной работы, 1.Ф.02.М1.03 Разработка программы продвижения бренда, 1.Ф.02.М2.03 Организация командной работы
--	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.06 Правоведение	Знает: сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями, систему права, механизм и средства правового регулирования, реализация права; правовые аспекты профессиональной деятельности Умеет: анализировать и правильно применять правовые нормы о противодействии коррупционному поведению, принимать решения и совершать профессиональные действия в точном соответствии с законом; оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной и правовой точек зрения Имеет практический опыт: работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами, юридического анализа социально значимых проблем, процессов и явлений
Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	Знает: Умеет: решать стандартные задачи по организационному и документационному обеспечению профессиональной деятельности с применением современных технических средств, применять методы и приемы различных типов устной и письменной коммуникации на русском языке в его литературной форме, определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения Имеет практический опыт: документационного обеспечения профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и учетом требований информационной безопасности в процессе решения прикладных профессиональных задач в частной области филологии, устной и письменной коммуникации разных типов на русском языке в процессе решения прикладных профессиональных задач в частной области филологии, решения прикладных профессиональных задач в частной области филологии с опорой на правовые нормы, имеющиеся ресурсы и ограничения

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 72,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		3
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
Аудиторные занятия:	64	64
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	71,5	71,5
Подготовка к выполнению самостоятельной работы	21	21
Подготовка к текущему тестированию	10	10
Подготовка к практическим занятиям	20	20
подготовка к зачету	20,5	20.5
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	диф.зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Теория профессиональных коммуникаций	16	8	8	0
2	Внутренние коммуникации организации	24	12	12	0
3	Внешние коммуникации организации	24	12	12	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные понятия, принципы и подходы деловых коммуникаций	2
2	1	Типология коммуникаций	2
3	1	Коммуникации и организационная культура	2
4	1	Понятие управления коммуникациями на стратегическом и тактическом уровне	2
5	2	Виды и задачи внутренних коммуникаций организации. Управление внутренними коммуникациями.	2
6	2	Каналы и инструменты внутренних коммуникаций. Электронная почта	2
7	2	Каналы и инструменты внутренних коммуникаций. Корпоративные порталы и CRM-системы	2
8	2	Каналы и инструменты внутренних коммуникаций. Собrania, конференции и презентации	2
9	2	Каналы и инструменты внутренних коммуникаций. Беседы и совещания	2

10	2	Каналы и инструменты внутренних коммуникаций. Корпоративная пресса.	2
11	3	Виды и задачи внешних коммуникаций организации. Управление внешними коммуникациями.	2
12	3	Связи с общественностью как система коммуникаций	2
13	3	Коммуникации между организациями и властью	2
14	3	Международные коммуникации	2
15	3	Коммуникации с инвесторами	2
16	3	Эффективность коммуникаций	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Коммуникативная структура организации. Коммуниканты. Каналы коммуникации	2
2	1	Вербальные коммуникации	2
3	1	Невербальные коммуникации	2
4	1	Коммуникационные стратегии	2
5	2	Этика деловых коммуникаций	2
6	2	Электронное письмо. Типология. Правила.	2
7	2	Виды делового общения сотрудников организации. Беседа	2
8	2	Совещание. Подготовка. Проведение Документооборот	2
9	2	Выступление перед аудиторией. Подготовка, этапы. Эффективная презентация.	2
10	2	Корпоративная пресса.	2
11	3	Сайт компании как канал коммуникаций Социальные сети как инструмент коммуникаций	2
12	3	Взаимодействие со СМИ.	2
13	3	Переговоры	2
14	3	Взаимодействие со СМИ.	2
15	3	Медиацит компании Годовой отчет компании	2
16	3	Оценка эффективности коммуникаций	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к выполнению самостоятельной работы	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для	3	21

	вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с		
Подготовка к текущему тестированию	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с.	3	10
Подготовка к практическим занятиям	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с	3	20
подготовка к зачету	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. —	3	20,5

	433 с. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с		
--	---	--	--

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	3	Текущий контроль	КРМ 1 Тест 1	1	10	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) В процессе прохождения разделов курса проводится текущее тестирование. Количество вопросов – 10 (каждый вопрос 1 балл), генерируются тестовой программой. Время, отводимое на тестирование - 20 минут. Максимальное количество баллов – 10. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Контрольная точка выполнена, если рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60%	дифференцированный зачет
2	3	Текущий контроль	КРМ 2 - Тест 2	1	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) В процессе прохождения разделов курса проводится	дифференцированный зачет

						текущее тестирование. Количество вопросов – 15 (каждый вопрос 1 балл), генерируются тестовой программой. Время, отводимое на тестирование - 20 минут. Максимальное количество баллов – 15. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Контрольная точка выполнена, если рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60%	
3	3	Текущий контроль	КРМ 3 по практическим занятиям	1	8	Максимальный балл – 8: всего 4 практических работы, каждая работа оценивается максимально 2 балла. Весовой коэффициент мероприятия - 1 Критерии оценивания выполнения каждой практической работы: 2 балла – задание практической работы выполнено полностью 1 балл - задание практической работы выполнено не полностью, но студент активно принимал участие в обсуждении; задание практической работы выполнено полностью, но с нарушением графика представления работы. 0 баллов – практическая работа не выполнена.	дифференцированный зачет
4	3	Текущий контроль	КРМ 4 по практическим занятиям	1	12	Максимальный балл – 12: всего 6 практических работ, каждая работа оценивается максимально 2 балла. Весовой коэффициент мероприятия - 1 Критерии оценивания выполнения каждой практической работы: 2 балла – задание практической работы выполнено полностью 1 балл - задание практической работы	дифференцированный зачет

						выполнено не полностью, но студент активно принимал участие в обсуждении; задание практической работы выполнено полностью, но с нарушением графика представления работы. 0 баллов – практическая работа не выполнена.	
5	3	Текущий контроль	КРМ 5 по практическим занятиям	1	12	Максимальный балл – 12: всего 6 практических работ, каждая работа оценивается максимально 2 балла. Весовой коэффициент мероприятия - 1 Критерии оценивания выполнения каждой практической работы: 2 балла – задание практической работы выполнено полностью 1 балл - задание практической работы выполнено не полностью, но студент активно принимал участие в обсуждении; задание практической работы выполнено полностью, но с нарушением графика представления работы. 0 баллов – практическая работа не выполнена.	дифференцированный зачет
6	3	Текущий контроль	КРМ 6 сообщение	1	5	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Темы сообщения доводятся до студентов в начале семестра. Максимальный балл – 5 Критерии оценивания (метод суммирования): 0 – Работа не представлена +1 балл – Работа представлена в соответствии с графиком +1 балл – содержание	дифференцированный зачет

						соответствует заданной теме; +1 балл – тема обдумана студентом, высказано собственное мнение, суждения +1 балл – представлены ссылки на информационные источники +1 балл - приведены примеры	
7	3	Текущий контроль	Самопрезентация	1	6	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимальный балл – 6 Критерии оценивания (метод суммирования): 0 – Презентация не представлена +1 балл – Файл представлен в соответствии с графиком +1 балл – содержание соответствует заданной теме; +1 балл – презентация логически выстроена +1 балл – содержание доклада студента соответствует теме, +1 балл - речь грамотная, + 1 балл - грамотно использует невербальные коммуникации	дифференцированный зачет
8	3	Текущий контроль	Анализ внешних коммуникаций компаний	1	6	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимальный балл – 6 Критерии оценивания (метод суммирования): 0 – Аналитика не предоставлена +1 балл – работа	дифференцированный зачет

						представлена в соответствии с графиком +1 балл – объекты анализа соответствуют критериям выбора; +1 балл – работа логически выстроена +1 балл – содержание работы соответствует теме +1 балл - сделаны выводы + 1 балл - сделаны рекомендации	
9	3	Текущий контроль	План мероприятий	1	6	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимальный балл – 6 Критерии оценивания (метод суммирования): 0 – План не предоставлен +1 балл – работа представлена в соответствии с графиком +1 балл – мероприятия плана соответствуют деятельности компании; +1 балл – мероприятия обоснованы +1 балл – определены детали реализации мероприятий +1 балл - выполнены расчеты + 1 балл - ссылки на основу расчетов или размещения	дифференцированный зачет
10	3	Текущий контроль	КРМ 10 Итоговый тест по курсу	1	20	Контрольно-рейтинговое мероприятие проводится в форме итогового компьютерного тестирования, с автоматическим выбором вопросов. Итоговое тестирование содержит 40 вопросов, затрагивающих все разделы курса судебная экономическая экспертиза и позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы	дифференцированный зачет

						отводится 40 мин. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 0,5 балла. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 40.	
11	3	Промежуточная аттестация	Собеседование по вопросам дисциплины	-	5	В процессе собеседования осуществляется контроль освоения компетенций студентом. Собеседование проводится с целью проверки уровня знаний, умений, приобретенного опыта, понимания студентом основных методов и законов изучаемой дисциплины, возможности дополнительно повысить свой рейтинг. Критерии оценивания: - даны полные, развернутые ответы на заданные вопросы, студент ориентируется в основных категориях курса - 5 баллов; - даны ответы на заданные вопросы, студент ориентируется в основных категориях курса с некоторыми затруднениями - 4 балла; - даны частичные ответы на заданные вопросы, студент имеет затруднения в описании основных категорий курса - 3 балла; - даны поверхностные ответы на заданные вопросы, студент не ориентируется в основных категориях курса - 2 балла; - студент не ответил на большую часть заданных	дифференцированный зачет

					вопросов, имеет существенные затруднения в категориях курса - 1 балл; - студент не ориентируется в основных категориях курса - 0 баллов. Максимальное количество баллов – 5 за задание	
--	--	--	--	--	--	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
дифференцированный зачет	На зачете происходит оценивание знаний, умений и приобретенного опыта обучающихся по дисциплине "Управление коммуникациями" на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. При недостаточной и/или не устраивающей студента величине рейтинга ему может быть предложено пройти собеседование с преподавателем по основным разделам дисциплины. В результате складывается совокупный рейтинг студента, который позволяет получить дифференцированный зачет по дисциплине, который проставляется в ведомость, зачетную книжку студента. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
УК-2	Знает: виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-2	Умеет: устанавливать коммуникации, обеспечивающие успешную работу в проектах			+	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-2	Имеет практический опыт: разработки цели и задач проекта на основе эффективных коммуникаций; разработки коммуникационной сети для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды			+	+	+	+	+	+	+		+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Управление коммуникациями в организации: методические указания / Т.Е.Коновалова под. ред. А.Б.Левиной- Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2022. - 16с

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Управление коммуникациями в организации: методические указания / Т.Е.Коновалова под. ред. А.Б.Левиной- Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2022. - 16с

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. https://urait.ru/bcode/468746
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. https://urait.ru/bcode/468074
3	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. https://urait.ru/bcode/425851
4	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. https://urait.ru/bcode/469928
5	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 231 с https://urait.ru/bcode/469805

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	572 (2)	Компьютер с выходом в Интернет и подключением к ЭБС, проектор, экран, доска
Самостоятельная работа студента	570 (2)	Компьютеры с выходом в Интернет и подключением к ЭБС
Зачет	570 (2)	Компьютеры с выходом в Интернет и подключением к ЭБС
Практические занятия и семинары	570 (2)	Компьютер с выходом в Интернет и подключением к ЭБС, проектор, экран, доска