ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00C5E8D50ED68C58A87E3A75E521F8D3ED
Владелец: Кононова Юлия Юрьевна
Действителен: с 16.09.2025 до 10.12.2026

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Новгородский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Директор _____Ю.Ю. Кононова

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Аудит и контроллинг персонала

(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.01 Коммуникационные процессы в организации

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.03 Управление персоналом

(код, наименование направления подготовки)

Очная, очно-заочная

(формаобучения)

Год набора –2025

Великий Новгород, 2025 г.

Автор-составитель:

Доктор филологических наук, профессор кафедры менеджмента и кадровой политики НФ РАНХиГС Д.Б. Терешкина.

Заведующий кафедрой менеджмента и кадровой политики к.э.н., доцент И.А. Ратковская

РПД «Коммуникационные процессы в организации» одобрена на заседании кафедры менеджмента и кадровой политики.

Протокол от 16 мая 2025 года № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

3. Содержание и структура дисциплины

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

6. Методические материалы для освоения дисциплины

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

7.2. Дополнительная литература

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

7.4. Интернет-ресурсы

7.5. Иные источники

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.О1 «Коммуникационные процессы в организации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-2	Способен оказывать комплексные консультационно-информационные услуги по кадровым вопросам всех уровней управления персоналом в условиях взаимодействия с внешней средой	ПКс-2.3	Осуществляет комплексный анализ рабочей ситуации, связанной с коммуникативными процессами в организации, излагает и обосновывает пути решения профессиональных задач с использованием многоканальных способов передачи информации, создаёт платформу для эффективного решения управленческих задач с учетом особенностей коммуникативной ситуации и возможных барьеров коммуникации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
F -Деятельность по организации корпоративной социальной политики (F/01.6; F/02.6).	ПКс-2.3	на уровне знаний*:* характерные особенности системы коммуникационных процессов в организации в её связях с внешним миром и внутри неё самой; структуру и содержание многоканальной системы коммуникаций организации, особенности каждого из каналов, объем потери информации при использовании разных типов коммуникации; преимущества и недостатки каждого из видов коммуникаций в организации в связях её с внешней средой
		на уровне умений: понимать причинно-следственные связи между коммуникативным намерением и результатом

		коммуникации, уметь обходить коммуникативные барьеры; вырабатывать нестандартные решения в вопросах управления персоналом, применяя различные виды коммуникаций, исходя из конкретных задач коммуникации, текущей коммуникативной ситуации, экстралингвистических факторов коммуникативного акта; формировать и анализировать многоканальную систему коммуникаций в организации с целью совершенствования системы управления персоналом в организации.
		на уровне навыков*:* использовать полученные знания для построения эффективной системы коммуникации в организации с применением новейших технологий и постоянно меняющейся практики коммуникации в деловой среде; использовать знания для критичного отношения к оценке существующей практики коммуникации с организацией со стороны внешней среды и внутри структурных подразделений организации, уметь ее корректировать, учитывая принципы бесконфликтного общения; применять новые принципы и правила корпоративной коммуникации, с учетом этики делового общения.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.О1 «Коммуникационные процессы в организации» относится к блоку дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений.

Общий объем дисциплины2 з.ед (72 акад.часов), количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по очной форме обучения: лекции – 18; практические занятия – 18, на самостоятельную работу обучающихся – 32;

по очно-заочной форме обучения: лекции – 10; практические занятия – 10, на самостоятельную работу обучающихся – 52.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная/ очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			ЛК	ПЗ	ЛР	КСР	
Тема 1	Предмет теории коммуникации. Информационные процессы в обществе и управлении. Принципы коммуникации в организациях.		3/2	3/2			5/9	-
Тема 2	Лидер как коммуникативная единица. Специфика коммуникации с различными целевыми аудиториями.		3/1	3/1			5/8	-
Тема 3	Коммуникация в организациях с различнойоргкультурой. Управление как система взаимодействия и коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.		3/2	3/3			5/13	Д, КС, ПЗ, КР, ДИ, О
Тема 4	Общественное мнение как структурный элемент создания коммуникативных потоков.		3/2	3/1			5/8	ДИ, Д, КС, ПЗ
Тема 5	Право и коммуникация. Этические проблемы коммуникации.		3/2	3/2			5/7	Д, ДИ, КС, ПЗ
Тема 6	Интернет как коммуникационная		3/1	3/1			7/7	ПЗ, Т, О, КР

[1] Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), групповая дискуссия (Д), круглый стол (КС), деловая игра (ДИ), практические упражнения, задания (ПЗ)

	среда.							
	Промежуточная аттестация	**4**						зачет
	Всего:	**72**	**18/10**	**18/10**			**32/52**	

3.2. Содержание дисциплины

ТЕМА 1. Предмет теории коммуникации. Информационные процессы в обществе и управлении. Принципы коммуникации в организациях.

Определение коммуникации. Понятие эффективной коммуникации. Распространение информации и создание информационных потоков. Сбои в коммуникации.

Основные функции и цели отделов по работе с информацией в организациях и пресс-служб. Принципы их деятельности. Образование в сфере коммуникаций. Современные социальные коммуникации. Этические кодексы в организации и коммуникационные конфликты. Основные предпосылки развития коммуникации в постиндустриальном (информационном) обществе. Глобализация коммуникации как системы. Процесс создания глобальных международных коммуникационных сетей.

Понятия “информация” и “управление”. Информация - стратегический ресурс государственного управления. Содержание и специфика информационной деятельности в органах государственной власти. Приемы и методы территориально-административных структур управления в связях с общественностью.

Теории информационного общества. Концептуальные подходы и принципы организации. Организация связей с общественностью в системе государственного управления на федеральном, региональном (субъектном) и местном уровнях. Информационные процессы и информационные технологии. Принципы планирования информационных кампаний. Управление кризисными ситуациями. Работа с целевыми аудиториями в условиях риска и чрезвычайных ситуаций.

Типология федеральных, региональных и муниципальных информационных систем. Информационно-аналитические центры и их роль в процессе принятия управленческих решений. Исследовательские программы изучения информационных потребностей населения. Структура и направление деятельности пресс-служб федерального и субъектного уровня. Средства удовлетворения потребностей населения в социальной информации.

Определение коммуникации. Современные теории коммуникации. Теория сетей. Теория диффузий и теория игр. Концепция потребления и удовлетворения. Ситуационная теория общественности Джеймса Грюнига.

Типология организаций. Основные виды коммуникации. Особенности межличностной, специализированной (деловой) и массовой коммуникации. PR как особый вид коммуникативной политики в организациях. Понятие об устной, печатной, аудиовизуальной коммуникации. Формы вербальной коммуникации: монолог, диалог, полилог.

Коммуникативный процесс: структура, элементы, функции. Коммуникатор: индивидуальный и институциональный аспекты деятельности. Процесс формирования сообщения. Особенности синтактики, семантики и прагматики. Аудитория. Типология целевых аудиторий. Коммуникативные барьеры и способы их разрешения.

Эффективность внутриорганизационной коммуникации. Методы информирования, убеждения, внушения. Средства и методы внутриорганизационной и между организационной коммуникации. Моделирование коммуникативного пространства. Специфика уровней коммуникаций в государственных учреждениях федерального и муниципального управления.

ТЕМА 2. Лидер как коммуникативная единица. Специфика коммуникации с различными целевыми аудиториями.

Активность, коммуникативная компетентность как необходимые для лидера качества. Аспекты взаимодействия лидера с общественностью. Этический аспект коммуникации лидера. Взаимосвязи в системных взаимоотношениях: руководитель-подчиненный, кандидат на должность – избиратель и другие. Федеральные и муниципальные информационные структуры. Специалист по информационной политике организации и его лидерская роль. Специфика общения руководителя с внешней и внутренней общественностью организации. Выступление лидера в СМИ. Исследовательские программы по выяснению общественного мнения относительно фигуры лидера. Методы антикризисного управления и антикризисной коммуникации.

Коммуникация лидеров политических партий и общественных организаций. Лоббирование в политике: содержание деятельности и методы воздействия.

Понятие “целевая аудитория”, ее характеристики. Определение целевых аудиторий организации. Выбор тем и способов подачи информации. Проблема дезинформации и вымыслов. Основы психологической подготовки.

Основы психологической подготовки к коммуникации с различными аудиториями. Роль мировоззрения и ценностных ориентаций в коммуникационной деятельности руководителя. Коммуникация как форма воздействия на массовое сознание. Концептуальность, убедительность и доказательность коммуникации.

ТЕМА 3. Коммуникация в организациях с различнойоргкультурой. Управление как система взаимодействия и коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.

Понятие организационной культуры, ее виды. Особенности PR-деятельности в сфере предпринимательства. Особенности коммуникации открытых и закрытых для общественности организаций. Служебная тайна и информация для широкой общественности.

Коммуникация как инструмент достижения общественного согласия между работодателем и работником, производителем и потребителем. Роль коммуникации в укреплении социального партнерства. Планирование, проведение и информационное сопровождение мероприятий.

Имидж организации/фирмы. Формирование и продвижение корпоративного имиджа. Коммуникативный аудит и маркетинг. Деятельность крупных мировых PR-агентств по организации эффективной коммуникации транснациональных корпораций на национальных рынках различных стран. Глобализация коммуникации.

СО и СМИ как социальные институты. Их функции, цели и задачи в современном обществе. Информирование как взаимодействие со СМИ и СМК. Аккредитация журналистов пресс-службами. Предоставление информационных услуг. Мониторинг СМИ и предоставляемой ими информации.

СМИ как канал информации во внешнюю среду. Понятие “четвертая власть”. Процесс формирования четвертой власти в России. Место и роль теле - вещания и радиовещания в социальных коммуникациях. Содержание, функции и принципы деятельности. Формы подачи новостных материалов в прессе и электронных СМИ. Проблемы манипуляции, дезинформации, умалчивания в работе с аудиторией. Борьба со слухами. Виды информационных материалов, предоставляемых информационными отделами для непосредственной публикации в СМИ.

Медиация при решении управленческих проблем. Написание и распространение

информационных документов: пресс - пакетов, пресс - бюллетеней, досье, пресс-релизов. Организация и содержание пресс-конференций, брифингов и презентаций. Организация массовых мероприятий: фестивалей, юбилеев, торжественных вечеров, благотворительных концертов. Организация работы специалистов на выставках и ярмарках.

Публичная речь. Основные виды, особенности написания и произнесения публичной речи.

ТЕМА 4. Общественное мнение как структурный элемент создания коммуникативных потоков.

Понятие "общественное мнение". Подходы и концепции в анализе общественного мнения. Общественное мнение – специфический социальный институт, его место и роль в системе общественных отношений. Целевые группы общественности, учет их приоритетов и мнений.

Структура общественного мнения. Объект и субъект общественного мнения. Функции общественного мнения в современном обществе. Роль СМИ и PR в формировании общественных настроений. Приемы формирования общественного мнения и способы борьбы с его манипулированием.

Методы исследования общественного мнения: выборка, рейтинговая шкала, социологические опросы, групповое интервью, фокус- группа. Виды социологических опросов. Технологии воздействия и влияния на общественное мнение. Процесс формирования и управления общественным мнением.

ТЕМА 5. Право и коммуникация. Этические проблемы коммуникации.

Информация как объект права. Коммуникация как предмет правового регулирования. Особенности правоотношений в области информации. Цензура и свобода информации. Понятие цензуры. Прямая и косвенная виды цензуры. Понятие «свобода массовой информации», ее пределы.

Правовой статус пресс-секретаря (специалиста по связям с общественностью) в организации. Проблемы правового регулирования информационной деятельности на радио и телевидении в процессе сбора, переработки, использования и распространения общественно значимой информации. Общественный контроль, осуществляемый группами интересов за деятельностью пресс-служб законодательной и исполнительной ветвей власти на федеральном и региональном уровнях. Соотношение закона и морали в деятельности специалистов по коммуникации. Этические нормы и кодексы профессиональной чести. Международные, региональные и национальные кодексы профессиональной этики.

Опыт этического регулирования коммуникации в организациях России и зарубежных стран. Разделы кодексов этики, касающиеся общения между собой членов коллектива и общения с клиентами и другими целевыми группами внешней среды. Понятия "информационные ресурсы", "информационные потоки", "информационное пространство".

Информационные ресурсы, их классификация. Информационные ресурсы как объект этического регулирования. Проблема сохранности и развития информационных ресурсов. Формирование единого информационного пространства как условие защиты национальных интересов России в информационной сфере. Международный информационный обмен и информационная безопасность. Защита информации с ограниченным доступом и прав на нее. Государственная тайна. Коммерческая тайна. Банковская тайна. Профессиональная тайна.

Защита личности, общества и государства от воздействия вредной информации.

ТЕМА 6. Интернет как коммуникационная среда.

Информационные каналы организации, их классификация и правовой статус. Конституционные гарантии плюрализма мнений. Проблема финансовой свободы и экономической зависимости информационного канала. Предпосылки и условия получения достоверной информации населением. Тенденции и проблемы информатизации и компьютеризации РФ. Интернет в России.

Интернет как коммуникационная среда. Типы коммуникации в Интернете. Модели присутствия в Интернете. Методология предоставления информации через Интернет. Локальные сети организации. Использование Интернета как инструмента коммуникации. Интернет-технологии в системе управления внутренними коммуникациями организации.

Использование в коммуникации полиграфии, фото-, кино-, видео-, аудио- и электронных средств.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1.В ходе реализации дисциплины Б1.В.01«Коммуникационные процессы в организации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Наименование темы (раздела)	Методы текущего контроля успеваемости	Количество баллов по (максимум по БРС за тему)
Тема 1. Предмет теории коммуникации. Информационные процессы в обществе и управлении. Принципы коммуникации в организациях.		
Тема 2. Лидер как коммуникативная единица. Специфика коммуникации с различными целевыми аудиториями.		
Тема 3. Коммуникация в организациях с различной оргкультурой. Управление как система взаимодействия и коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.	Дискуссия, круглый стол, практические задания, контрольная работа, деловая игра, опрос	10
Тема 4. Общественное мнение как структурный элемент создания коммуникативных потоков.	Деловая игра, групповые дискуссии с элементами взаимного анализа, круглый стол, практические задания	10
Тема 5. Право и коммуникация. Этические проблемы коммуникации.	Проблемная дискуссия, деловая игра, круглый стол, практические задания	10
Тема 6. Интернет как коммуникационная среда.	Практические задания, тестирование, опрос, контрольная работа	10
Зачет		60
ИТОГО		100

Текущий контроль – в течение семестра, студенты выполняют предложенные задания и находят ответы на поставленные вопросы по каждой теме дисциплины в рамках лекционных и практических занятий. Присутствие на практических занятиях засчитывается только в том случае, если студент принимает активное участие в работе,

демонстрирует свою подготовку по теме.

Баллы по системе БРС в оценивании усвоения тем с 3 по 6	Баллы Зачетного контроля по БРС	Критерий оценки
7-10	45 – 60	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи, умеет пользоваться словарями и справочниками, составлять и редактировать тексты различных стилей и жанров, уверенно осуществляет устную и письменную коммуникацию с учётом ситуации общения, состава участников коммуникации. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы отвечает аргументированно, уверенно, по существу.
4-6	31 – 44	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, применяет его на практике. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Умеет пользоваться словарями и справочниками, составляет и редактирует тексты различных стилей и жанров, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается иллюстрационный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
2-3	16 – 30	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, но при ответе допускает существенные погрешности и ошибки. При выполнении заданий практического характера испытывает трудности, допускает грубые ошибки. На поставленные вопросы затрудняется ответить, показывает недостаточно глубокие знания.
0-1	0 – 15	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение материала. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций, не может выполнить практических заданий. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Зачет проводится с применением следующих методов (средств): устноесобеседование и практическое задание.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1

1. Составьте схему коммуникативного процесса.
2. Изобразите схему горизонтальных и вертикальных коммуникаций известных вам или смоделированных организаций.
3. Определите основные направления взаимодействия между отделами в вашей организации: непосредственное информирование общественности и опосредованное с помощью журналистов и журналистских организаций.
4. Разработайте план коммуникации для организации какого-либо мероприятия на различных уровнях организационной среды (с населением, акционерами, инвесторами, органами государственной власти).

Теоретические тезисы к теме:

Коммуникация как процесс производства, распространения и использования информации.

Структура и элементы коммуникативного процесса.

Коммуникатор и реакция адресата (аудитории) на сообщение. Обратная связь и результативность коммуникации

Типология организаций.

Коммуникации в различных типах организации: промышленных, финансовых, образовательных.

Специфика коммуникаций в государственном и муниципальном управлении.

Структура коммуникаций:

а) сбор и анализ информации;

б) распространение информации;

в) обратная связь: проверка действенности информации.

Проблемы распространения информации и защита от недоброкачественной информации. Помехи в коммуникации.

Типовые оценочные материалы по теме 2

1) Дайте модель лидера (его психологических и физических данных, его характеристик и необходимых качеств). Представьте эту модель в любом удобном Вам виде: рисунком, схемой, видеорядом, текстом и др. Креативность всячески приветствуется и приносит дополнительные баллы.
2) Сделайте план-модель аудитории и способов потока информации от нее и к ней. Опишите каждый из коммуникационных процессов в организации (внутри и в ее связях с внешней средой).

Типовые оценочные материалы по теме 3

1) Составьте теоретический минимум темы занятия, запишите и заучите определения основных понятий и терминов темы. Ограничьтесь списком из 10-12 терминов и понятий, но к каждому из них подберите конкретный пример из деятельности любой организации, чтобы продемонстрировать применение теоретических знаний в практике управления деловыми коммуникациями.
2) Представьте схему-проект коммуникационных процессов в любой организации (примените примеры разных видов организаций). Продумайте схему, способ ее подачи и текстовое сопровождение. Имейте в виду, что представлять схему

придется в сопровождении звучащего текста; продумайте и подготовьте этот текст для произнесения в аудитории.

Теоретические тезисы по теме:

1. Составляющие лидерства. Коммуникативная компетентность как необходимый элемент лидерства. Свойства коммуникации как средства организации социальной системы.
2. Лидер и его коммуникативный имидж по отношению к различным целевым аудиториям.
3. Стратегии и тактики общения лидера со своей аудиторией.
4. Понятие «целевая аудитория», ее характеристики.
5. Целевая аудитория организации.
6. Темы и способы подачи информации.
7. Дезинформация и вымысел.

Типовые оценочные материалы по теме 4

1) Дайте развернутый ответ на тему: «Общественное мнение как явление. Роль общественного мнения в процессе организации деловых коммуникаций внутри фирмы и вне ее».
2) Проанализируйте примеры влияния общественного мнения на деятельность той или иной организации. Примените способ case-study либо принцип комплексного анализа явления и процесса.

Типовые оценочные материалы по теме 5

1) Составьте рабочий словарик по теме «Этические проблемы коммуникации». Подготовьтесь к терминологическому диктанту.
2) Смоделируйте сложную ситуацию в коммуникационной среде с этической точки зрения. Предложите пути выхода из нее. В случае затруднений разберите готовые ситуации, предложенные преподавателем.
3) Запишите все законы и положения, которые касаются правовых регуляций в области информации.

Типовые оценочные материалы по теме 6

1. Дайте оценку Интернет как современному средству интерактивной связи власти с общественностью.
2. Опишите особенности коммуникации посредством локальных сетей организации и глобальной сети.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
Способность использовать корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации для информирования сотрудников	Осуществляет комплексный анализ рабочей ситуации, связанной с коммуникативными процессами в организации, излагает и обосновывает пути решения профессиональных задачс использованием	Применяя полученные знания, самостоятельно проводит анализ профессиональной задачи с учетом коммуникативной составляющей взаимодействия участвующих в ситуации сторон, аргументированно

организации и руководителей подразделений по вопросам управления персоналом	многоканальных способов передачи информации, создаёт платформу для эффективного решения управленческих задач с учетом особенностей коммуникативной ситуации и возможных барьеров коммуникации	обосновывает выводы и возможность их применения в практике управления персоналом. Предлагает системный анализ коммуникативных процессов в сфере управления персоналом конкретной организации

Типовые оценочные средства

Примеры вопросов для устного собеседования в рамках промежуточной аттестации:

1. Общие представления о значимости и значения общения.
2. Письменные и устные виды коммуникаций в организации.
3. Структура коммуникационных процессов в организации.
4. Документооборот в управлении персоналом.
5. Общение – фактор жизнедеятельности общности.
6. Общение и личность. Лидер в общении.
7. Общение и социальные отношения.
8. Общение как коммуникация.
9. Общение как информационный процесс.
10. Общение как взаимодействие.
11. Культура общения и ее формирование.

Типовой пример практического задания.

Составьте полную схему коммуникационных процессов стандартной организации с их характеристикой (тип организации оговаривается в конкретном задании):

1. Внутренних горизонтальных связей.
2. Внутренних вертикальных связей.
3. Внутренних диагональных связей.
4. Внешних связей.
5. Типы коммуникаций внутри организации (по типам известных схем («цепь», «звезда», «шатер» и др.).

Шкала оценивания

При оценке ответа учитываются следующие критерии:

- без труда перечисляет основные виды документации, используемые в управлении персоналом; четко и обоснованно формулирует особенности и основные направления письменных коммуникационных процессов внутри организации и с внешней средой; анализирует уровень организации коммуникационных процессов, обоснованно дает оценку состоянию документооборота, предлагает меры по его оптимизации; в соответствии с требованиями составляет кадровые и управленческие документы;
- воспроизводит основные принципы, четко и однозначно дает определения понятиям; находит различия между методами и подходами ситуативного информационного воздействия и стратегическим подходом к коммуникациям;характеризует влияние и роль различных субъектов коммуникации в организации, приводит корректные примеры эффективной коммуникации, предлагает креативные решения в организации информационного потока в списанной ситуации кризиса организации; самостоятельно или в рамках групповой работы решает практические задачи по заявленной проблематике.

«Зачет» ставится, если студент:

- четко и обоснованно, обстоятельно и достаточно полно излагает материал по вопросам;
- обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои суждения, привести примеры;
- учитывает теоретические требования и практический опыт применения знаний по коммуникациям в своей профессиональной деятельности;
- демонстрирует применение теоретических знаний и навыков культуры речи при выполнении практического задания;
- практическое задание выполнено полностью и правильно.

«Незачет» ставится, если студент:

- обнаружил полное незнание теории курса;
- при ответе на вопрос искажает его смысл; демонстрирует полное непонимание материала, не может привести примеры;
- не учитывает теоретические требования и практический опыт применения знаний по коммуникациям в своей профессиональной деятельности;
- не выполнил практическое задание.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Промежуточный контроль - зачет по итогам изучения дисциплины.

Зачет проводится в форме устногособеседования и выполнения практического задания.

При проведении промежуточной аттестации обучающийся получает один теоретический вопрос из списка вопросов к зачету и одно практическое задание по русскому языку и культуре речи (в том числе в рамках делового общения). Обучающийся может в процессе подготовки к ответу сделать краткий конспект своего ответа, а практическое задание выполнить письменно. При ответе на первые два вопросы билета с целью уточнения уровня подготовки могут задаваться дополнительные вопросы. Практическое задание проверяется преподавателем, а обучающийся должен обосновать выбор того или иного правила для выполнения упражнения. Затем подводится результат, ставится «зачет»/«незачет» соответственно.

При выставлении окончательной оценки по итогам изучения курса целесообразно обратить внимание на общий уровень подготовки студента по учебной дисциплине в рамках устного ответа:

- уровень усвоения студентом материала, предусмотренного учебной программой по дисциплине;
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических заданий;
- обоснованность, четкость, осознанность, логичность и культура ответа.

Чёткость - изложение материала ведётся в определенной последовательности: сначала самый главный, затем дополнительный, поясняющий материал.

Осознанность - тесно связана с чёткостью, хотя у неё имеются свои особенности:

- стремление приводить в процессе ответа не только те примеры, которые даны в учебной литературе и приводились преподавателем на занятиях, но и, взятые из других источников, пособий, наблюдений;
- умение совмещать рассматриваемые материалы с жизнью, окружающей действительностью и т.д.;

- стремление доказательно излагать сущность, пользуясь научной терминологией и символикой.

Логичность - определённая последовательность, в которой логически связаны все высказывания.

Ответы студенты должны иллюстрировать конкретными примерами, прослеживать связи между теоретическими и практическими положениями учебной дисциплины, методикой её преподавания, применять теоретические знания к решению вопросов.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов предполагает реализацию метода самообучения, педагогического метода «один – одному» а также других методов в зависимости от поставленных задач. Особое место необходимо уделять консультированию.

Консультирование – это особым образом организованное взаимодействие между преподавателем-консультантом и студентами, направленное на разрешение проблем и внесение позитивных изменений в деятельность студентов. Сущность данного метода состоит в том, что отсутствует традиционное изложение материала преподавателем (преподавание «один – многим»), обучающая функция заменяется консультированием, которое может осуществляться как при непосредственном контакте, так и при опосредованном средствами новых информационных технологий. Консультирование сосредоточено на решении конкретной проблемы. Предполагается, что консультант либо знает готовое решение, которое он может предписать консультируемому, либо он владеет способами деятельности, которые указывают путь решения проблемы. Главная цель преподавателя в таком методе обучения – научить студента учиться.

При обучении по индивидуальному учебному плану освоение дисциплины проводится в форме аудиторной и самостоятельной работы. Студент в соответствии с индивидуальным планом обучения имеет право в составе своей учебной группы или другой по указанию начальника учебного отдела посещать учебные занятия или проходить промежуточную аттестацию.Проверка качества обучения по индивидуальному учебному плану проводится в форме текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации в порядке, установленном РАНХиГС. При самостоятельном прохождении промежуточной аттестации по дисциплине студенту выдается направление (экзаменационный лист). В случае невозможности по уважительной причине прохождения студентом промежуточной аттестации в сроки, установленные индивидуальным учебным планом, они могут быть изменены при наличии соответствующих подтверждающих документов.

7. Учебная литература и ресурсы Интернет

7.1. Основная литература

1. Зоркова В. А. Эффективные коммуникации в организации: учебное пособие. Волгоград: Изд-во Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2021.https://znanium.ru/catalog/document?id=471636
2. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации. М.: Дашков и К, 2023. https://znanium.ru/catalog/document?id=431462
3. Подгорная Л.Д. Теория коммуникации: основные направления и концепции. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2025. https://znanium.ru/catalog/document?id=461422
4. Ламинина О.Г. Основы теории социальной коммуникации: введение в специальность. М.: МГТУ им. Баумана, 2018. https://znanium.ru/catalog/document?id=449632
5. Ракутова И.В. Техники коммуникации и основы командообразования. Минск: Республиканский институт профессионального образования, 2025. https://znanium.ru/catalog/document?id=469076

7.2. Дополнительная литература

1. Бороздина Г.В., Корманова Н.А. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров. / под общ. Ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Изд-во Юрайт, 2013.- 463с.
2. Гапоненко А.Л., Савельева М.В. Теория управления: учебник для бакалавров.- М.: Изд-во Брайт,2014.- 342с.
3. Литвинюк А.А. Организационное поведение : учебник для бакалавров.- М.: Изд-во Юрайт,2013.- 505с.
4. Белая Е.Н. Теория и практика межкультурной коммуникации: Учебное пособие. М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 208 с.
5. Василенко А.В. Менеджмент устойчивого развития предприятия: монография / А.В.Василенко. – Тверь : Центр учебной литературы, 2013. – 648 с.
6. Шеметов П.В., Чередникова Л.Е., Петухова С.В Менеджмент: управление организационными системами: учебное пособие .- 3-е изд., стер. – М.: Изд-во «Омега-Л»,2009.- 407с.: табл., ил.
7. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие.-4-е изд.-М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»,2011.- 528с.
8. Введенская Л.А.,Павлова Л.Г. Риторика и культура речи: учебное пособие. - 12-е изд.- Ростов н/Д.: Феникс,2012.-537с.
9. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. / под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд.,испр. И доп. – М.: ИНФРА-М,2010.- 424с.
10. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров / под ред.В.И.Максимова ,А.В.Голубевой.- 2-е изд.,перераб. и доп. – М.:Изд-во Юрайт,2012.- 358с.
11. Русский язык и культура речи: учебник для бакалавров. / под общ. ред. В.Д. Черняк.-2-е изд.,перераб. и доп. – М.:Изд-во Юрайт,2013.- 495с.
12. Русский язык и культура речи: учебник, практикум и словарь для бакалавров. Комплект в 2томах. / под общ.ред. В.Д.Черняк.- 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2013.- Т 1 – 495с.; Т2- 525с.

7.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Учебно-методические материалы можно найти на Официальном сайте НФ РАНХиГС / раздел Информационный база филиала (правый верхний угол сайта под картинкой здания филиала).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

http://www.aup.ru/ - Административно-управленческий портал
http://www.cfin.ru/press/management/ - журнал "Менеджмент в России и за рубежом"
http://www.cfin.ru/ - Корпоративный менеджмент
http://www.businesstest.ru/ – деловые тесты, которые помогут определить ваши способности как менеджера, как лидера, продиагностируют личность на мотивацию к успеху и т. д.;
Культура письменной речи http://www.gramma.ru
Опорный орфографический компакт:
пособие по орфографии русского языка http://yamal.org/ook/
электронные лингвокультурологические курсы http://gramota.ru/book/ritorika/
Центр развития русского языка http://www.ruscenter.ru
Филологический портал Philology.ru http://www.philology.ru
Иные источники

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное

обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программноеобеспечение: MicrosoftWindows 10 LTSB 1607, MicrosoftOfficeProfessional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com; Электронная библиотечная система «Znanium» https://znanium.ru/.