

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Заведующий кафедрой
Экономики труда и основ управления



Е.С. Дашкова

17.05.2023 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.01 Коммуникации в трудовой сфере

1. Код и наименование направления подготовки: 38.03.01 Экономика
2. Профиль подготовки: Экономика социально-трудовых отношений
3. Квалификация выпускника: бакалавр
4. Форма обучения: очная
5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра экономики труда и основ управления
6. Составители программы: Кравец М.А., д.э.н., доцент
7. Рекомендована: НМС экономического факультета, № 4 от 20.04.2023 г.
8. Учебный год: 2026/2027 Семестр: 8

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины является формирование у обучающихся знаний, умений и навыков, позволяющих им развивать коммуникации в организации, способствующие совершенствованию трудовых процессов и отношений, позитивному воздействию коммуникаций на труд.

Задачи учебной дисциплины:

- формирование представления о роли коммуникаций в трудовой сфере;
- освоение методологии анализа коммуникаций в организации;
- формирование навыков устной и письменной коммуникации в трудовой сфере;
- формирование навыков развития коммуникаций в организации.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: блок Б1, часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная).

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам:

обучающийся должен знать:

- сущность социально-трудовых отношений;
- основные направления организации трудовых процессов;
- методы стимулирования труда;
- основы делового общения и культуры речи;

обучающийся должен уметь:

- определять проблемы в организации, стимулировании труда;
- обучающийся должен иметь навыки:
 - навыки оценки эффективности организации, стимулирования труда.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-3	Способен разработать и усовершенствовать системы организации, оплаты и стимулирования труда	ПК-3.5	Разрабатывает мероприятия по повышению эффективности организации трудовой деятельности	<p>Знать: влияние коммуникаций на трудовую сферу; место коммуникаций в системе управления предприятием; принципы и правила коммуникации.</p> <p>Уметь: анализировать коммуникации в организации, определять коммуникационные проблемы в трудовой сфере; исследовать коммуникационную сеть предприятия.</p> <p>Владеть: навыками развития коммуникаций для повышения эффективности организации трудовой деятельности.</p>

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час — 3/108.

Форма промежуточной аттестации зачет.

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		8 семестр	№ семестра	...
Аудиторные занятия	36	36		
в том числе:	лекции	18	18	
	практические	18	18	
	лабораторные			
Самостоятельная работа	72	72		
в том числе: курсовая работа (проект)				
Форма промежуточной аттестации: зачет				
Итого:	108	108		

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
1. Лекции			
1.1	Коммуникации: сущность, функции, классификация	Влияние коммуникаций в организации на трудовую деятельность. Подходы к представлению коммуникаций в организации: процесс, канал, система в масштабах предприятия. Коммуникации как система: место в системе управления; функции; состав элементов. Виды коммуникаций в организации	Коммуникации в трудовой сфере. – https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=17762
1.2	Коммуникация как процесс: модели, барьеры, стили, особенности отдельных видов коммуникаций	Модели процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры. Стили коммуникации. Типы восприятия информации. Устные и письменные коммуникации в организации. Умение слушать. Информирование, убеждение, сообщение плохой новости. Коммуникации при поощрении, наказании и делегировании полномочий.	Коммуникации в трудовой сфере. – https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=17762
1.3	Коммуникационные каналы и коммуникационная сеть	Каналы коммуникации: виды, способы описания и диагностики. Коммуникационная сеть: характеристики, способы построения, типы сетей, коммуникационные роли сотрудников.	Коммуникации в трудовой сфере. – https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=17762
1.4	Проблемы управления коммуникациями в организации	Информирование руководством сотрудников предприятия и устранение слухов. Коммуникативная культура и климат. Оценка удовлетворенности коммуникациями.	Коммуникации в трудовой сфере. – https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=17762
2. Практические занятия			
2.1	Коммуникации: сущность, функции, классификация	Воздействие коммуникаций на организационную, групповую и индивидуальную результативность. Развитие представлений о коммуникациях в организации от процесса к системе масштабах предприятия. Контролирующая, координационная, мотивационная, интеграционная, адаптационная функции коммуникаций. Проблемы в коммуникационной системе предприятия.	Коммуникации в трудовой сфере. – https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=17762
2.2	Коммуникация как процесс: модели, барьеры, стили, особенности отдельных	Устранение коммуникационных барьеров. Определение стилей коммуникации, типов восприятия информации. Особенности коммуникации в зависимости от типа восприятия	Коммуникации в трудовой сфере. – https://edu.vsu.ru

	видов коммуникаций	информации собеседником. Принципы и правила коммуникации. Правила слушания. Схема коммуникации в убеждении и изложении плохой новости. Особенности коммуникации руководителя при поощрении, наказании, делегировании полномочий.	u/course/view.php?id=17762
2.3	Коммуникационные каналы и коммуникационная сеть	Анализ каналов коммуникации в организации. Анализ коммуникационной сети подразделения, предприятия.	Коммуникации в трудовой сфере. – https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=17762
2.4	Проблемы управления коммуникациями в организации	Проблемы коммуникации «руководитель - подчиненный». Причины и поводы возникновения слухов. Способы устранения слухов. Формирование коммуникативной культуры и климата. Оценка удовлетворенности коммуникациями и устранение причин неудовлетворенности.	Коммуникации в трудовой сфере. – https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=17762

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Коммуникации: сущность, функции, классификация	4	4		18	26
2	Коммуникация как процесс: модели, барьеры, стили, особенности отдельных видов коммуникаций	6	6		18	30
3	Коммуникационные каналы и коммуникационная сеть	4	4		18	26
4	Проблемы управления коммуникациями в организации	4	4		18	26
	Итого:	18	18		72	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

В процессе преподавания дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, практические занятия, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся.

В процессе лекций обучающимся рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к текущей и промежуточной аттестации.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Любая лекция должна иметь логическое завершение, роль которого выполняет заключение. Выводы формулируются кратко и лаконично, их целесообразно записывать. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции.

В ходе подготовки к практическим занятиям обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях.

Готовясь к докладу, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Не допускается выступление по первоисточнику - необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Также обучающийся должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов одногруппников.

Прежде чем приступать к выполнению практических заданий, обучающемуся необходимо ознакомиться с соответствующими разделами программы дисциплины по учебной литературе, рекомендованной программой курса; получить от преподавателя информацию о порядке проведения занятия, критериях оценки результатов работы; получить от преподавателя конкретное задание и информацию о сроках выполнения, о требованиях к оформлению и форме представления результатов.

При выполнении задания необходимо привести развёрнутые пояснения хода решения и проанализировать полученные результаты. При необходимости обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по трудностям, возникшим при решении задач.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Горфинкель В. Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 129 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685424
2	Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. – 6-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 488 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621689

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627
4	Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 132 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614100
5	Науменко Е.А. Деловые коммуникации : хрестоматия : / Е. А. Науменко ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456
6	Яшин Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие для учащихся высших учебных заведений / Б. Л. Яшин. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 246 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575193

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
7	https://edu.vsu.ru/
8	http://www.lib.vsu.ru
9	http://biblioclub.ru
10	http://www.e-library.ru
11	http://www.ibooks.ru

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Владимирова Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683047
2	Звягинцева О. С. Командная работа и коммуникации : учебное пособие / О. С. Звягинцева ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 184 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614102

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

Дисциплина реализуется с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в рамках электронного курса (ЭК) Коммуникации в трудовой сфере, размещенного на портале «Электронный университет ВГУ» (<https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=17762>). ЭК включает учебные материалы для самостоятельной работы обучающихся, а также обеспечивает возможность проведения контактных часов/аудиторных занятий в режиме онлайн.

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория: специализированная мебель, ноутбук, проектор, экран для проектора.

Помещение для самостоятельной работы: специализированная мебель, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ВГУ; программное обеспечение OS Ubuntu, Inkscape, Gimp, Okular, Mozilla Firefox, FileZilla, FineReader 8, LibreOffice, WPS Office, Консультант+, Microsoft Office, GNU Emacs.

19. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1	Коммуникации: сущность, функции, классификация	ПК-3	ПК 3.5	Практическое задание, доклад
2	Коммуникация как процесс: модели, барьеры, стили, особенности отдельных видов коммуникаций	ПК-3	ПК 3.5	Практическое задание, доклад
3	Коммуникационные каналы и коммуникационная сеть	ПК-3	ПК 3.5	Практическое задание
4	Проблемы управления коммуникациями в организации	ПК-3	ПК 3.5	Практическое задание
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Перечень вопросов Практическое задание

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: практических заданий, докладов.

Практические задания

Тема «Коммуникации: сущность, функции, классификация»

Задание 1. Группа обучающихся разбивается на несколько подгрупп. Каждая подгруппа формирует примеры реализации функций коммуникаций (контролирующая, координационная, интеграционная, адаптационная, мотивационная). Происходит обсуждение примеров с указанием проблем реализации функций.

Задание 2. Группа обучающихся разбивается на несколько подгрупп. Каждая подгруппа формирует примеры коммуникаций, располагая их по соответствующим классификациям (направление движения информации, источник регулирования и т.п.).

Задание 3. На крупном предприятии сферы услуг сотрудники исполняют множество разнообразных поручений. Руководство предприятия в первую очередь озабочено совершенствованием функции контроля. В коммуникациях оно выделяет следующие проблемы: в отдельных случаях запаздывает поступление документов от руководства до сотрудников, которые являются непосредственными исполнителями поручений; долго предоставляется отчетность по исполнению поручений как по подразделению в целом, так и по отдельным сотрудникам; информация о проблемах в отделах часто запаздывает; предложения по совершенствованию деятельности практически не поступают с нижних уровней управления. Сейчас на предприятии работает система бумажного документооборота, в котором важную роль играют секретари руководства, секретари структурных подразделений. Они являются промежуточным звеном в формальных каналах коммуникации. В целом сотрудники несколько перегружены в работе, в том числе и за счет постоянного поиска информации, документации, необходимой для качественного исполнения поручений. На предприятии предлагается внедрить полнофункциональную систему электронного документооборота. Какие коммуникационные проблемы в этом случае можно будет устранить? Как это улучшит функцию контроля? Как это будет способствовать повышению эффективности работы предприятия? Какие проблемы не сможет устранить электронная система документооборота?

Задание 4. Руководитель крупного предприятия решил улучшить восходящие коммуникации, в отношении проблем, жалоб и инициатив. Он объявил политику открытых дверей: «Дверь в мой кабинет должна быть всегда открыта для подчиненных». Это дало некоторый приток информации о том, что ряд процедур и документов устарел, вскрылись проблемы отдельных отделов. Однако вскоре оказалось, что сотрудников, желающих высказаться и просто побеседовать с директором столько, что он просто стал перегружаться данным видом коммуникации. Приходящей информации, зачастую с однотипными проблемами, стало очень много. Сложнее всего было разбираться с жалобами от сотрудников, которые не могли эффективно работать со своими непосредственными руководителями. Так, один из сотрудников, которого назначили на должность начальника технической группы, пожаловался, что его непосредственный руководитель, возглавляющий отдел АСУП, берет на отдел чрезмерные обязательства, что сотрудники испытывают большое давление с его стороны. Руководитель предприятия организовал трехстороннюю встречу, пригласив на нее начальника технической группы и начальника отдела АСУП. Руководитель отдела АСУП взглянул на проблему глазами подчиненного, осознал, что и сам испытывает перегрузки. Решил помочь руководителю технической группы, которого только назначили на должность и который не имел достаточного опыта планирования. Как вы оцениваете эффективность политики открытых дверей? Что еще можно предложить для улучшения восходящей коммуникации? Какие проблемы создает политика открытых дверей? Что в ней можно изменить?

Тема «Коммуникация как процесс: модели, барьеры, стили, особенности отдельных видов коммуникаций»

Задание 1. Вам предстоит сложная коммуникация с руководителем, в которой вы должны будете убедить его сделать одно из действий (повысить вам заработную плату, направить вас на дорогостоящее обучение, купить для нового офисное оборудование). Прежде чем начать с ним коммуникацию, проведите предварительный анализ ситуации. Определите, какой информации вам не хватает для успешной коммуникации, откуда вы ее можете получить?

Субъект коммуникации (руководитель подразделения, службы, предприятия).

Опишите возможные варианты отношения к вам со стороны руководства и приведите потенциальные источники получения дополнительной информации (как к вам относится руководитель).

Варианты

Источники

Предмет коммуникации

Опишите возможные варианты отношения к предмету коммуникации (заработной плате, внешнего обучения и пр.) со стороны руководителя и приведите потенциальные источники получения дополнительной информации (в отношении оплаты труда).

Варианты

Источники

В каком случае коммуникация с руководителем по данному вопросу будет бесполезной? В каком случае она будет результативной? Придумайте аргументацию для своей коммуникации.

Задание 2. Воспользовавшись нижеприведенной методикой, определите свой стиль коммуникации. К каждому вопросу поставьте соответствующий балл: очень редко — 1, редко — 2, иногда — 3, часто — 4, очень часто — 5.

1. Делаете выводы до начала обсуждения
2. Делитесь впечатлениями с окружающими
3. Разговариваете о проблемах
4. Анализируете чужие мотивы
5. Разговариваете о людях
6. Выражаетесь четко и ясно
7. Решаете, что делать, еще до обсуждения
8. Поощряете других обсуждать чувства
9. Открыты для новой информации
10. Задаете вопросы, когда ищите согласия с собой
11. Говорите большую часть времени
12. Задаете вопросы, которые побуждают других описывать происходящее
13. Говорите половину времени или меньше
14. Даете возможность другим защищать свои позиции

Теперь разнесите все баллы по двум колонкам и подсчитайте сумму баллов в каждой из них.

Номер вопроса	Колонка 1	Колонка 2
1	_____	
2		_____
3		_____
4	_____	
5	_____	
6		_____
7	_____	
8		_____
9		_____
10	_____	
11	_____	
12		_____
13		_____
14	_____	
	Всего в колонке 1 _____	Всего в колонке 2 _____

Если количество набранных баллов в левой колонке располагается между 21 и 28, то вы умеренный обвинитель, если больше 29, то у вас обвинительный стиль.

Если количество баллов в правой колонке располагается между 21 и 28, то вы попадаете в категорию людей, умеренно использующих стиль решения проблем. Если же баллов больше 29, то этот стиль является основным стилем вашего общения.

Какие проблемы могут возникнуть при предпочтительном использовании в коммуникации обвинительного стиля? Когда возникает необходимость в использовании стиля решения проблем?

Задание 3. Воспользовавшись классификацией стилей мышления по НЛП, определите стиль своего соседа по парте. Для этого он должен рассказать вам о любом недавнем событии, а вы должны задать ему несколько вопросов, для того чтобы он что-то припомнил, над чем-нибудь задумался. По его речи и движению глаз сделайте заключение о стиле мышления. Потом поменяйтесь с соседом ролями. Задумайтесь, возникали ли у вас случаи непонимания, происходящие из-за несоответствия стиля мышления соседа и вашей манеры изложения информации.

Задание 4. Продавец Петрова А.К. работает в отделе один год. За время работы ей удалось в достаточной мере освоить ассортимент отдела, установить доброжелательные отношения с коллективом сотрудников. По характеру спокойная, уравновешенная. К работе относится ответственно, проявляет желание работать в магазине. Однако в общении с покупателями инициативы не проявляет. Реагирует на вопросы, просьбы о помощи в выборе товара, доброжелательна, но старается свести это общение к минимуму. С большей увлеченностью занимается расстановкой товара, поддержанием чистоты и порядка в торговом зале, в связи с чем потенциальные покупатели часто остаются без внимания продавца и уходят. Продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником Петровой А.К. на проявление инициативы в общении с покупателями.

Тема «Коммуникационные каналы и коммуникационная сеть»

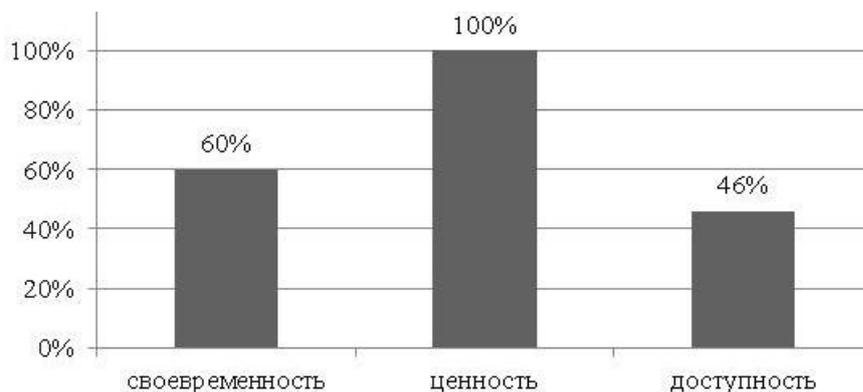
Задание 1. Выполнена оценка ключевых формальных каналов коммуникации. Выделите проблемы, дайте предложения по их устранению.

Оценка поступающей по каналам информации измерена по трем характеристикам: своевременность, ценность и доступность. Своевременность информации будет измеряться нами по трехбалльной шкале, поскольку с точки зрения менеджмента есть необходимость внести поправку в дихотомию своевременность – несвоевременность: 0 баллов – информация пришла после того, как событие свершилось; 1 балл – информация пришла в последний момент, времени для тщательного анализа нет, необходимо срочно принимать решение; 2 балла – информация пришла до наступления события, есть время все обдумать и принять взвешенное решение. Ценность – это субъективная оценка полезности поступающих данных, т.е. того, что они нам дают. Ее можно оценить в некоторой балльной оценке. Ценность информации может быть оценена по следующей шкале: 0 баллов – бесполезная информация (если это документ, то его необходимо порвать и выбросить в корзину); 1 балл – информация должна быть проанализирована; 2 балла – существенная ценность, готовы прикладывать усилия для совершенствования каналов коммуникации, по которым поступает эта информация. Свойство доступности означает, что сообщение хорошо структурировано и изложено ясным и понятным языком. Доступность можно оценить по следующей шкале: 0 баллов – информация не структурирована, и язык не понятен; 1 балл – структурирована, но язык не понятен; 2 – не структурирована, но язык ясен; 3 – структурирована, язык ясен.

На рисунке представлена информация о своевременности, достоверности и ценности информации поступающей с нижних уровней от сотрудников о проблемах в отделах и вообще и у каждого из них в отдельности. Естественно, что подобная информация важна для управления. Тем не менее, исследование показало, что эта ценная информация не всегда своевременно доходит до руководства.

Существует большая проблема в своевременности и доступности данной информации для руководства.

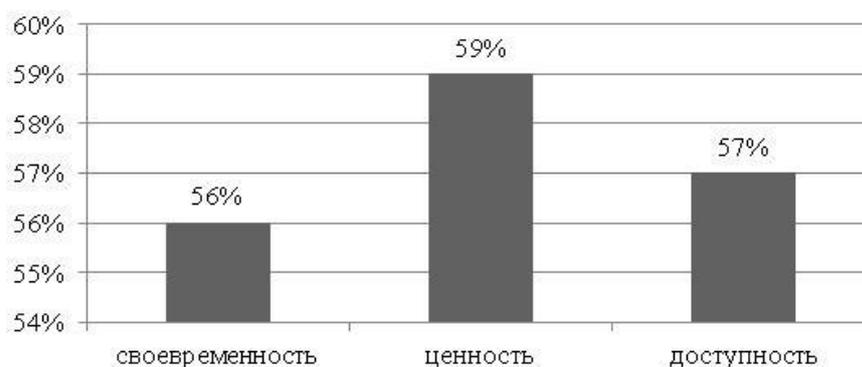
Доступность информации низка в силу крайне низкого коммуникативного уровня сотрудников. Отсутствие своевременности можно объяснить не самым лучшим коммуникативным поведением менеджеров.



Оценка каналов, по которым поступает информация о проблеме

На рисунке представлена информация о своевременности, достоверности и ценности предложений поступающих с нижних уровней от сотрудников.

Здесь все три информационных свойства не высоки.



Оценка каналов, по которым поступает информация о предложениях

Это связано с низким уровнем организационной культуры менеджеров, которые не обращают достойного внимания на предложения нижестоящих сотрудников.

В условиях усиления конкуренции предприятию приходится решать много непростых задач. Предприятию необходимо сделать гораздо больше, чем просто следить за хорошим качеством товара, устанавливая самую привлекательную цену, должно продавать свои товары, сопровождая их оригинальными, информативными и привлекательными обращениями, которые убеждали бы в соответствии этих товаров потребностям и желаниям потребителей, поэтому предприятие должно особое внимание уделять своей коммуникационной политике, используя комплекс маркетинговых коммуникаций.

Задание 2. Хотя формальный канал подачи рационализаторских предложений реализован на предприятии, тем не менее он плохо работает. Предложений поступает немного, они долго рассматриваются. Сейчас канал работает так, предложения поступают вначале к руководителям отделов, в которых работают сотрудники. Если руководитель дает положительное заключение, то предложение поступает в службу инноваций. Там оно подвергается анализу, при необходимости обосновывается экономически, проверяется его воздействие на все аспекты работы предприятия. В случае одобрения данное предложение с расчетами, уточнениями подается на рассмотрение на ежеквартальный совет по стратегическому развитию и инновациям. Здесь оно может получить окончательное одобрение или отклоняется. Руководство предприятия решило убрать обратную связь, мотивируя это тем, что так будет быстрее. Как бы вы изменили данный коммуникационный канал?

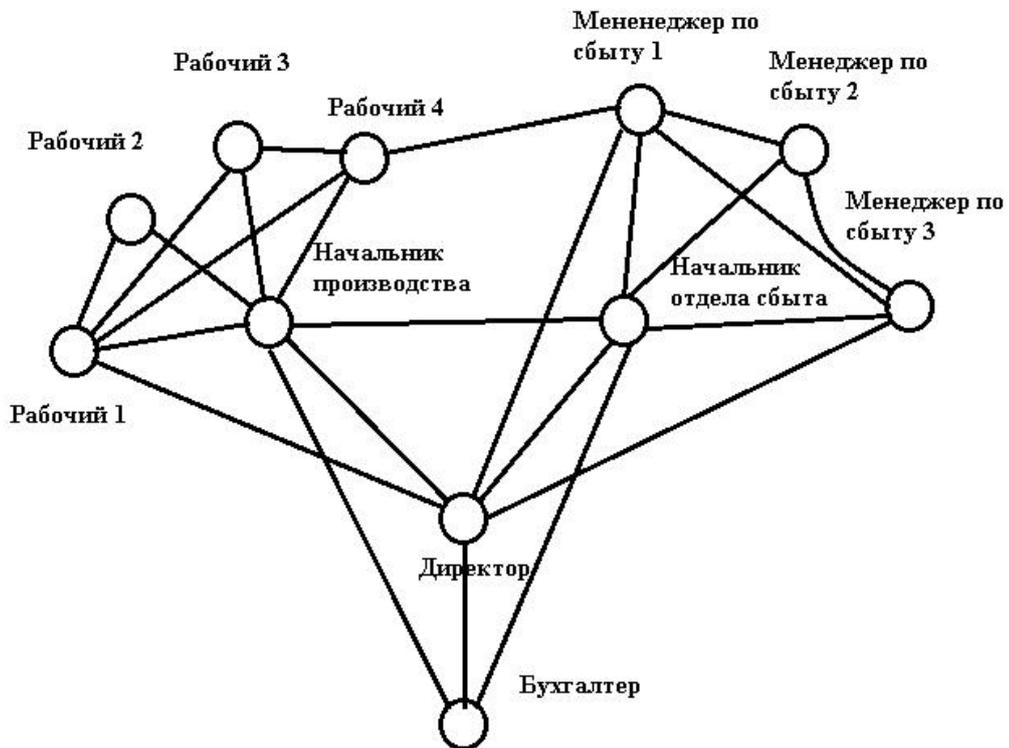
Задание 3. Анализ коммуникационной сети. Каждый обучающийся заполняет лист взаимодействия с другими участниками группы. Затем формируется матрица взаимодействия. Потом на ее основе строится коммуникационная сеть группы. Необходимо рассчитать плотность сети, степень централизации, определить коммуникационные роли.

Матрица взаимодействия

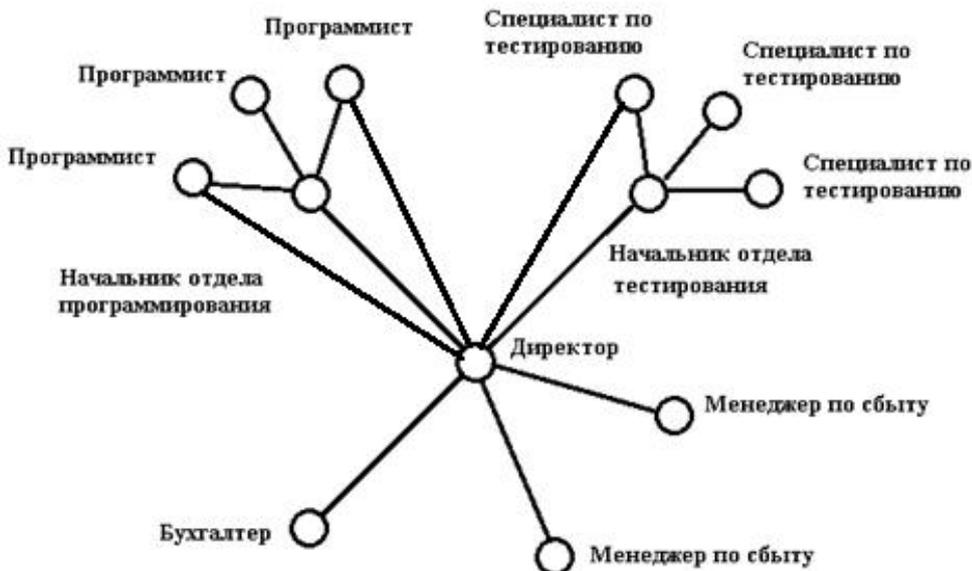
	ФИО обучающегося 1	ФИО обучающегося 2	ФИО обучающегося 3
ФИО обучающегося 1	XXX		

ФИО обучающегося 2		XXX	
ФИО обучающегося 3			XXX

Задание 4. На примере представленной коммуникационной сети определите плотность сети, степень ее централизации, коммуникационные роли.



Задание 5. Вы исследовали коммуникационную сеть малого ИТ-предприятия. Определите плотность коммуникационной сети и степень ее централизации. Руководство предприятия поддерживает задачи обмена знаниями на предприятии, создания положительного социально-психологического климата. Как вы считаете, соответствует ли такая коммуникационная сеть поставленным задачам?



Тема «Проблемы управления коммуникациями в организации»

Задание 1. В условиях общемирового кризиса компания также испытывает некоторые проблемы. Тем не менее у нее нет серьезных проблем с платежеспособностью, она не

собирается закрываться. Однако в организации распространились слухи о возможных увольнениях. Многие сотрудники обеспокоены данными слухами, начали искать себе новое место работы. Руководитель предприятия, узнав о слухах, приказал своему заместителю выявить и уволить распространителей слухов. Дайте оценку действия руководства. Предложите комплексное решение проблемы.

Задание 2. Назовите причины закрытого коммуникационного климата, который часто формируется на отечественных предприятиях. Какие проблемы могут возникнуть у предприятия в случае закрытого коммуникационного климата? Как можно изменить данный климат?

Описание технологии проведения

Обучающиеся выполняют выданные задания, дают развернутое пояснение хода решения задания.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания практических заданий используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания	Шкала оценок
Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он полностью решил практическое задание, активно участвует в обсуждении предлагаемых вариантов решения проблемных ситуаций, аргументирует свою точку зрения, показывает полное знание теоретического материала.	<i>Отлично</i>
Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он не полностью решил практическое задание, допустил незначительные ошибки, активно участвует в обсуждении предлагаемых вариантов решения проблемных ситуаций, аргументирует свою точку зрения, показывая частичное знание теоретического материала.	<i>Хорошо</i>
Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он частично решил задание, сделал ряд ошибок в задании, участвует в обсуждении предлагаемых вариантов решения проблемных ситуаций, пытается аргументировать свою точку зрения, имеет начальные знания по предмету.	<i>Удовлетворительно</i>
Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не решил задание, не участвует в обсуждении предлагаемых вариантов решения проблемных ситуаций, не пытается аргументировать свою точку зрения.	<i>Неудовлетворительно</i>

Темы докладов

Тема «Коммуникации: сущность, функции, классификация»

1. Коммуникации как важный фактор мотивации персонала
2. Коммуникации в организационных изменениях
3. Коммуникации в инновационных компаниях
4. Коммуникации в условиях кризиса
5. Юмор как неформальная коммуникация в организации
6. Сторителлинг для сотрудников предприятия
7. Проблемы реализации интеграционной функции коммуникаций

Тема «Коммуникация как процесс: модели, барьеры, стили, особенности отдельных видов коммуникаций»

1. Модель коммуникации К. Шеннона, У. Уивера
2. Модель коммуникации Т. Ньюкомба
3. Модель Г. Лассуэлла.
4. Модель О. Хольсти
5. Модель У. Юри
6. Коммуникации на основе техник нейролингвистического программирования
7. Причины и способы снижения физических шумов в коммуникациях в организации
8. Причины и способы снижения семантических шумов

Описание технологии проведения

Обучающийся готовится к докладу по выбранной теме, анализирует разные точки зрения, готовит презентационный материал, выступает с докладом, отвечает на вопросы.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания доклада используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Для оценивания доклада используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания	Шкала оценок
Оценка «отлично» выставляется обучающемуся в случае подготовки структурированного сообщения, отображающего полный перечень различных точек зрения по данному вопросу, а также аргументированных ответов на дополнительные вопросы.	<i>Отлично</i>
Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если его сообщение отражает большую часть многообразия концепций и подходов по данной теме, по большей части вопросов обучающийся дает аргументированные ответы.	<i>Хорошо</i>
Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся в случае подготовки сообщения содержащего только одну точку зрения, аргументация ответов обучающимся не производится.	<i>Удовлетворительно</i>
Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не подготовил доклад или не может ответить на поставленные вопросы.	<i>Неудовлетворительно</i>

20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: перечень вопросов; практическое задание.

Перечень вопросов к зачету

1. Роль и значение коммуникаций в трудовой сфере
2. Коммуникация как процесс
3. Коммуникации как система
4. Функции коммуникаций в организации
5. Формальные и неформальные коммуникации
6. Горизонтальные и вертикальные коммуникации
7. Вербальные и невербальные коммуникации
8. Коммуникативные барьеры
9. Стили коммуникации
10. Особенности коммуникации в зависимости от типа восприятия информации собеседником
11. Принципы и правила коммуникации
12. Правила слушания
13. Применение различных средств коммуникации
14. Коммуникации в убеждении
15. Коммуникации в изложении плохой новости
16. Коммуникации руководителя при поощрении и наказании
17. Коммуникации при делегировании полномочий
18. Каналы коммуникации: понятие, виды, методы анализа
19. Коммуникационная сеть: понятие, виды, способы построения, характеристики
20. Коммуникационные роли
21. Слухи: причины, поводы возникновения, способы устранения
22. Коммуникативная культура
23. Коммуникативный климат
24. Оценка удовлетворенности коммуникациями

Перечень практических заданий представлен в разделе 20.1.

Пример контрольно-измерительного материала

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой экономики труда и основ управления
Дашкова Е.С.
__._.20__ г.

Направление подготовки 38.03.01 Экономика
Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01. Коммуникации в трудовой сфере
Курс 4
Форма обучения Очная
Вид аттестации Промежуточная
Вид контроля Зачет

Контрольно-измерительный материал № 1

1. Роль и значение коммуникаций в трудовой сфере
2. Применение различных средств коммуникации
3. Практическое задание.

Вы исследовали коммуникационную сеть малого ИТ-предприятия. Определите плотность коммуникационной сети и степень ее централизации. Руководство предприятия поддерживает задачи обмена знаниями на предприятии, создания положительного социально-психологического климата. Как вы считаете, соответствует ли такая коммуникационная сеть поставленным задачам?

Преподаватель _____ М.А. Кравец

Описание технологии проведения

Обучающемуся выдаётся КИМ, содержащий практическое задание и два теоретических вопроса. Обучающийся вначале излагает свой ответ на бланках документов для проведения аттестации, затем устно раскрывает теоретические вопросы и поясняет решение практического задания.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания результатов обучения на зачете используется шкала, содержащая два варианта оценки: «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся демонстрирует знание теоретических основ дисциплины, умеет логически излагать материал, делает выводы и обобщения, умеет решать практические задания.	Зачтено
Обучающийся демонстрирует отсутствие знаний основных терминов, используемых в дисциплине, демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, не способен делать логически обоснованные выводы и обобщения, не умеет решать практические задания.	Не зачтено

20.2.3 Тестирование

Задание раздела *Тестирование* рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных знаний по результатам освоения данной дисциплины.

Примеры тестовых заданий:

Закрытые вопросы

1. Внедрение системы электронного документооборота будет в большей степени содействовать улучшению функции:
 - а) контролирующей
 - б) мотивационной
 - в) сбытовой
 - г) самопрезентационной
2. Сотрудник, имеющий связи с другими отделами, секторами и группами, способствующий обмену информацией между сегментированными участками коммуникационной сети предприятия – это:
 - а) лидер мнения
 - б) связной
 - в) сторож
 - г) изоляционист
3. Информационные потери возрастают с ростом звеньев в цепочке коммуникации - это:
 - а) закон возрастания информационных потерь
 - б) закон кредитности источника
 - в) закон переноса коммуникационных паттернов
 - г) закон помехоустойчивости и избыточности
4. Помехоустойчивость передаваемого сообщения может быть повышена за счет введения повторяющейся информации - это:
 - а) закон кредитности источника
 - б) закон помехоустойчивости и избыточности
 - в) закон возрастания информационных потерь
 - г) закон переноса коммуникационных паттернов
5. На крупном предприятии сферы услуг сотрудники исполняют множество разнообразных поручений. Сейчас на предприятии работает система бумажного документооборота, в котором важную роль играют секретари руководства, секретари структурных подразделений. Они являются промежуточным звеном в формальных каналах коммуникации. В целом сотрудники несколько перегружены в работе, в том числе и за счет постоянного поиска информации, документации, необходимой для качественного исполнения поручений. На предприятии предлагается внедрить полнофункциональную систему электронного документооборота. Какую проблему не сможет устранить электронная система документооборота?
 - а) предложения по совершенствованию деятельности практически не поступают с нижних уровней управления
 - б) много времени тратится на поиск бумажных документов
 - в) запаздывает поступление документов от руководства до сотрудников
 - г) долго предоставляется отчетность по исполнению поручений

Открытые вопросы

1. Вставьте недостающее слово. Формальные каналы коммуникации по которым вниз поступает информация о планах, заданиях, инструкциях, а вверх движется информация об исполнении планов, заданий, о проблемах и предложениях - это _____ каналы коммуникации.
2. Вставьте недостающее слово. Руководитель крупного предприятия решил улучшить восходящие коммуникации, в отношении проблем, жалоб и инициатив. Он объявил: «Дверь в мой кабинет должна быть всегда открыта для подчиненных». Это политика _____ дверей.

3. Вставьте недостающее слово. Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки - это _____.

4. Вставьте недостающее слово. Одной из возможных реакций руководства на несвоевременность движущейся по вертикальным каналам информации может стать совершенствование организационной структуры, заключающееся в сокращении числа _____ управления.

5. Вставьте недостающее слово. Коммуникационная _____ есть отображение реального взаимодействия индивидов организации, измеренное по соответствующей методике.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

Для оценивания результатов обучения используется 2-балльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценивания	Шкала оценок
Обучающийся решил тест на 50 % и более	Зачтено
Обучающийся решил тест менее 50 %	Не зачтено