

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Коммуникативный менеджмент в государственном и муниципальном управлении.

Автор: Кандидат соц. наук, доцент кафедры конфликтологии и миграционной безопасности Рогачева В.И.
старший преподаватель кафедры конфликтологии и миграционной безопасности Калинкина Т.В.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, Безопасность сферы государственных услуг.

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр.

Форма обучения: очная.

Цель освоения дисциплины:

Систематизация и закрепление знаний, навыков и умений обучающихся, полученных ими в сфере межличностной и групповой коммуникации, формирование навыков использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, определяющих способность выпускника решать профессиональные задачи с учетом закономерностей эффективных процессов коммуникации в сфере реализации государственных и муниципальных услуг.

План курса:

Тема 1. Коммуникационный менеджмент в системе управления организаций

Коммуникационный менеджмент как научная дисциплина и как вид управленческой деятельности. Отличие стратегического и тактического управления. Этика коммуникационного менеджмента.

Тема 2. Коммуникация в системе управления: сущность, основные подходы к изучению

Коммуникация и ее специфика. Каналы коммуникации и их особенности. Психологические основы коммуникации. Невербальная коммуникация: основные принципы. Защитные жесты и невербальные барьеры коммуникации. Гендерные особенности невербальной коммуникации. Линейные, нелинейные и циклические модели коммуникации. Массовая и глобальная коммуникации.

Тема 3. Организационная структура и коммуникация

Соотношение организационной структуры, организационных целей и коммуникации в организации. Архитектура организации: типы организационных структур. Бюрократическая модель организации. Дивизиональные структуры организации. Матричная организация и ее использование в современном бизнесе. Организация коммуникационных потоков в различных

Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации

Управленческие коммуникации в организации. Иерархия организации и коммуникационные потоки. Осуществление властных полномочий в организации. Легитимация власти. Управление и делегирование полномочий. Принципы делегирования полномочий. Формальная и неформальная коммуникация в организации. Социометрическое исследование как метод определения неформальной структуры коммуникаций в организации. Транзактный анализ как метод оценки коммуникаций в организации. Формы деловой коммуникации. Принципы организации деловых коммуникаций. Переговоры и подготовка к ним. Основные этапы. Лидерство в организации. Стилль лидерства. Организационная культура и организационные коммуникации. Типология организационных культур.

Тема 5. Управление внешними коммуникациями в организации

Соотношение внешней и внутренней среды организации. Характеристика основных объектов внешней среды. Маркетинг и его специфика. Маркетинговые коммуникации.. Целевая аудитория. Основные характеристики. Социологические исследования целевой аудитории: основные методы и процедуры исследования. Реклама как внешняя коммуникация и ее характеристики. Экономическая и социальная эффективность рекламы. PR и его отличительные признаки. Нормативное регулирование рекламной деятельности. Закон «О рекламе». Имидж организации. Основные принципы формирования имиджа. Взаимоотношение организации с правящими кругами: лоббирование интересов и GR. Проблема выхода организации на иностранные рынки и коммуникации с внешней средой.

Тема 6. Специфика коммуникационного менеджмента в коммерческом и некоммерческом секторе

Коммерческий и некоммерческий сектор: сходства и отличия. Виды и формы коммерческих и некоммерческих организаций. Организация PR и GR служб в коммерческой и некоммерческой организации.

Тема 7. Конфликт-менеджмент в коммуникационном процессе

Конфликт и его специфика. Конфликты в организации и их виды. Проблема дивергенции целей как организационный конфликт. Предпосылки коммуникационных конфликтов: коммуникационные барьеры и «шумы». Конфликтная личность. Основные теории психологии конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, К. Хорни, Э.Берн, Л. Фестингер). Инновационная деятельность как причина конфликта. Теория инновационного внедрения К. Левина. Стратегии поведения в конфликте. Тест Томаса-Килмена. Кросс-культурные коммуникации и культурные барьеры. Проблема формирования авто- и гетеростереотипов.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация – зачет. Формы текущего контроля – опрос, решение ситуационных задач, контрольные тестирования по разделам курса, научные аналитические сообщения с презентацией.

Осваиваемые компетенции и этапы их освоения:

ПК-2 – Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.

Результаты формирования компетенций на уровне ПК-2.1:

на уровне знаний:

Знает:

- содержания основных теорий мотивации персонала организации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач;
- процессов групповой динамики и принципов формирования команд;
- современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде, видов конфликтов в организации;
- основ аудита человеческих ресурсов и диагностики организационной культуры;

на уровне умений:

- принимать и исполнять управленческие решения в процессе профессиональной деятельности, соблюдая нормы этики делового общения между сотрудниками организации;
- распределять и закреплять полномочия между исполнителями и обеспечивать координацию деятельности специалистов в решении актуальных стратегических и оперативных управленческих задач;
- организовывать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды;
- проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры;

находить способы разрешения конфликтов в организации, составление бизнес-плана проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

Основная литература:

1. Васильева, И. В. Психодиагностика персонала : учебное пособие для академического бакалавриата / И. В. Васильева. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Тюмень : Издательство Тюменского государственного университета. — 122 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11292-4 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-400-01482-6 (Издательство Тюменского государственного университета). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444855> (дата обращения: 12.02.2020).
2. Найджел, Дж. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению 521500 «Менеджмент» и специальностям 350400 «Связи с общественностью», 350700 «Реклама» / Холден Дж. Найджел ; перевод Б. Л. Ерёмин. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 384 с. — ISBN 5-238-00886-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81604.html>
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/436558>