

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ
Кафедра организационного развития

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ И ЛИЧНОСТНЫЙ РОСТ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

38.04.03 Управление персоналом

Код и наименование направления подготовки/специальности

Кадровый консалтинг и коучинг

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Персональный менеджмент и личностный рост
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Канд.экон.наук, доцент кафедры организационного развития С.В.Назайкинский

Ответственный редактор:

Д-р экон.наук, профессор, зав. кафедрой организационного развития Н.И.Архипова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 13 от 31.03.2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины.....	5
3. Содержание дисциплины.....	6
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	7
5.1 Система оценивания	7
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	7
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	10
6.1 Список источников и литературы	10
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	10
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	11
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	11
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	11
9. Методические материалы.....	12
9.1 Планы семинарских занятий.....	12
9.2 Глоссарий по дисциплине	14

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование представлений о закономерностях организационных коммуникации и способах их совершенствования.

Задачи дисциплины:

- изучение современных теорий коммуникации;
- формирование умений коммуникативного анализа в рамках организационного контекста;
- развитие коммуникативной компетентности;
 - освоение приемов и методов повышения эффективности коммуникаций в организации.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	Знать технологии поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач. Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач. Владеть навыками разрешения коммуникативных проблем и построения эффективных организационных коммуникаций.
	УК-4.3. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном (-ых) языке (-ах).	Знать способы анализа и критической оценки устной и письменной деловой информации. Уметь воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию. Владеть навыками восприятия и анализа устной информации.
	УК-4.4. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном (-ых) и иностранном (-ых) языках.	Знать приемы деловой переписки. Уметь вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции. Владеть приемами ведения деловой переписки.

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1. Проявляет способность повышать свой интеллектуальный уровень, квалификацию и мастерство, строить траекторию личностного и профессионального роста и карьеры, с опорой на методы самоменеджмента и самоорганизации.	Знать принципы и методы самоменеджмента и самоорганизации. Уметь повышать свой интеллектуальный уровень, квалификацию и мастерство, строить траекторию личностного и профессионального роста и карьеры, с опорой на методы самоменеджмента и самоорганизации. Владеть навыками самоменеджмента и самоорганизации.
	УК-6.3. Демонстрирует способность к самообразованию и использует предоставленные возможности для приобретения новых знаний и навыков.	Знать принципы и методы самообразования. Уметь самостоятельно приобретать новые знания и навыки. Владеть навыками самообразования и использования предоставленных возможностей для приобретения новых знаний.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Персональный менеджмент и личностный рост» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин учебного плана по направлению 38.04.03 – «Управление персоналом», направленность «Кадровый консалтинг и коучинг».

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	8
2	Семинары	16
Всего:		24

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций.	Предмет коммуникационного менеджмента. Принципы и нормы коммуникационного менеджмента. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента. Уровни коммуникационного менеджмента в организации. Роль коммуникаций в менеджменте.
2.	Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.	Классификация и модели коммуникаций. Структура и содержание коммуникативного и коммуникационного процессов. Способы и средства передачи и приема информации. Элементы и этапы коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Коммуникационные проблемы организации и их выявление. Коммуникативные технологии работы в конфликтных ситуациях.
3.	Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.	Формы и методы организационных коммуникаций. Устная форма передачи информации. Письменные средства передачи информации. Электронные формы передачи информации. Цели управления внутренней коммуникацией. Задачи внутрикорпоративной коммуникации. Способы управления внутренней коммуникацией. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой. Роль коммуникативной компетентности в деятельности специалиста по коммуникациям. Профпригодность и профкомпетентность. Модель личностных качеств современного менеджера. Культура управленческого общения. Основные коммуникативные навыки: знание норм и скриптов, понимание коммуникативных барьеров, выбор стиля коммуникации, эффективное слушание, постановка вопросов, интерпретация замечаний, распознавание лжи, обсуждение «опасных» проблем.
4.	Управление эффективностью коммуникаций в организации.	Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации. отечественный и зарубежный опыт управления эффективностью коммуникаций в организации.
5.	Персональный менеджмент и личностный рост	Сущность и содержание персонального менеджмента. Управление собственным временем. Правила личной организованности и самодисциплины. Принятие решений о приоритетах. Определение жизненных целей. Значение постановки целей. Технология поиска жизненных целей. Планирование карьеры. Самомаркетинг. Методы рационализации личного труда.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		60 баллов
- устный блиц-опрос на коллоквиуме	5	25
- участие в дискуссии на семинаре	5	10
- решение кейсов	10	10
- научный доклад на практическом занятии	15	15
Промежуточная аттестация – <i>зачет</i>		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контрольные вопросы к зачету

1. Структура коммуникативной ситуации
2. Сравнение вербальной и невербальной коммуникации
3. Взаимосвязь социальных установок и поведения
5. Стадии и механизмы убеждения
6. Стратегии анализа убеждающего сообщения
7. Характеристики коммуникатора и аудитории, оказывающие влияние на эффективность сообщения
8. Характеристики сообщения, оказывающие влияние на его эффективность
9. Системы и функции невербальной коммуникации
10. Проблемы кодирования невербальной коммуникации
11. Проблемы декодирования невербальной коммуникации
12. Коммуникативные навыки: выбор стиля коммуникации, постановка вопросов и интерпретация замечаний

13. Коммуникативные навыки: эффективное слушание, распознавание лжи и обсуждение «опасных» проблем
14. Эффекты групповой дискуссии: социальная лень и групповая поляризация
15. Эффекты групповой дискуссии: влияние большинства и меньшинства
16. Способы повышения эффективности групповой дискуссии
17. Специфика массовой коммуникации в деловых отношениях
18. Коммуникация в электронных сетях
19. Способы повышения эффективности нисходящих коммуникаций
20. Способы повышения эффективности восходящих коммуникаций
21. Функции и особенности неформальных коммуникаций
22. Виды слухов и их профилактика в организации

Примерные вопросы к опросу

1. Назовите основные средства коммуникации
2. Каковы особенности эффективной обратной связи в межличностном общении?
3. В чем заключаются проблемы использования невербальной коммуникации?
4. Что коммуникативный барьер?
5. Каковы способы повышения коммуникативной компетентности персонала?

Пример кейса

Основанная в начале XX века Джеймсом Крафтом под названием J.L. Kraft & Bros – вторая по величине корпорация по выпуску упакованных пищевых продуктов. Продукция Kraft Foods представлена в 155 странах мира и занимает долю около 35% глобального рынка плавленых сырков. В России компания продает следующие марки: Milka, Воздушный, Toblerone, Alpen Gold, Cote d'Or, Чудный вечер, Carte Noire, Jacobs, Maxwell House, Estrella.

В 2008 году в Китае Kraft Foods оказался в центре «меламинового скандала»: в молочных продуктах, производимых на заводе Cadbury в Пекине, одной из компаний в составе Kraft Foods, были обнаружены следы меламина. Из-за этого вещества 54 тысячи человек тяжело заболели.

Прочитайте текст и выполните задания:

- 1) Сформулируйте слухи, которые может породить кризис компании.
- 2) Используя стратегии борьбы со слухами, предложите конкретные действия для ситуации, указанной ниже.
- 3) Предложите мероприятия по ликвидации слухов при общении со СМИ и персоналом компании.

Темы рефератов

1. Понятие и социальные функции коммуникационного менеджмента.
2. Стратегия развития коммуникационного менеджмента в современном пространстве.
3. Модели коммуникационного менеджмента (Г. Лассуэла, Ю. Воронцова).
4. Модель коммуникации К. Шеннона.
5. Аудит внутриорганизационных коммуникаций.
6. Модель ИСКП и теория многоступенчатого потока информации.
7. Управление коммуникацией (понятие, управленческие действия).
8. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
9. Канал неформальных коммуникаций.

10. Понятие коммуникационной сети.
11. Коммуникационные стили. Понятие. Виды.
12. Процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом.
13. Позиционное представление коммуникационного менеджмента: содержание деятельности, специфика функций.
14. Межличностные коммуникации. Состав общения при межличностной коммуникации.
15. Организационные коммуникации. Причины неэффективности организационных коммуникаций.
16. Совершенствование коммуникаций в организациях.
17. Факторы в системе планирования коммуникаций организации.
18. Теория PR по Айви Ли.
19. Понятие общественно значимой информации.
20. Технологии управления коммуникациями.
21. Коммуникационные сети в группах.
22. Особенности межличностной коммуникационной сети руководителя группы в организации.
23. Модель коммуникации и функций языка Р.О. Якобсона.
24. Составляющие коммуникационной компетенции.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Литература

Основная

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — DOI 10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1970290>

2. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. — 169 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/11858. - ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1218437>

3. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819407>

Дополнительная

1. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>

2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с.— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером, проектором и аудиосистемой для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Тема 1. Роль коммуникационного менеджмента в управления организаций.

Цель занятия: формирования представлений о коммуникационном менеджменте как науке и сфере практики.

Форма проведения: Дискуссия

Вопросы для обсуждения:

1. Предмет и методы коммуникационного менеджмента
2. Уровни анализа коммуникационного менеджмента.
3. Внутриорганизационная и внешнеорганизационная сфера коммуникационного менеджмента.

Контрольные вопросы:

1. В чем особенность статуса коммуникационного менеджмента как научной дисциплины?
2. В чем заключается специфика межличностных, групповых и организационных коммуникаций?
3. Какова роль внешнеорганизационных коммуникаций?

Тема 2. Структура и особенности построения коммуникационных процессов, основные модели коммуникаций.

Цель занятия: выявить специфику эффективных межличностных коммуникаций в управлении персоналом.

Форма проведения: Дискуссия

Вопросы для обсуждения:

1. Структура коммуникативной ситуации.
2. Межличностная обратная связь.
3. Эмоциональные отношения в межличностной коммуникации.
4. Особенности невербальной коммуникации.
5. Достоинства и недостатки группового принятия решений.

6. Групповая дискуссия: формы, факторы эффективности.
7. Техники и приемы групповой полемики.
8. Коммуникационные проблемы организации и их выявление.

Контрольные вопросы:

1. Что значит «эффективная коммуникация»?
2. Каковы признаки конструктивной обратной связи?
3. Какими способами можно формировать положительные эмоциональные отношения?
4. В чем заключаются трудности использования невербальных средств коммуникации?
5. Назовите основные проблемы группового принятия решений.
6. Каковы условия эффективной дискуссии?
7. Как проявляется феномен поляризации группы при групповом обсуждении проблем?

Тема 3. Особенности управления коммуникационными процессами внутри компании и во внешней среде.

Цель занятия: выявить роль организационных коммуникаций в управлении персоналом.

Форма проведения: Дискуссия

Вопросы для обсуждения:

1. Виды и функции организационных коммуникаций.
2. Взаимосвязь коммуникаций и корпоративной культуры.
3. Организационные коммуникации как фактор межличностных отношений в организации.
4. Цели управления внутренней коммуникацией.
5. Способы управления внутренней коммуникацией.
6. Коммуникационное обеспечение контактов с внешней средой.
7. Роль коммуникативной компетентности в деятельности специалиста по коммуникациям.
8. Модель личностных качеств современного менеджера.
9. Культура управленческого общения.

Контрольные вопросы:

1. Каковы особенности управления внутренними коммуникациями?
2. Какова роль коммуникаций в формировании и поддержании организационной культуры?
3. Как коммуникации влияют на отношения между членами организации?
4. Особенности обеспечения коммуникаций с внешней средой.
5. Каковы основные коммуникативные навыки?
6. В чем преимущество неформальных коммуникаций перед формальными?
7. Как предотвратить распространение нежелательных слухов?

Тема 4. Управление эффективностью коммуникаций в организации

Цель занятия: охарактеризовать внешнеорганизационные коммуникации как фактор управления персоналом.

Форма проведения: Дискуссия

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-психологические методы повышения эффективности коммуникаций в организации.
2. Отечественный и зарубежный опыт управления эффективностью коммуникаций в организации
3. Имидж и репутация организации как факторы привлечения персонала.
4. Интернет- коммуникации и социальные сети в коммуникационном менеджменте персонала.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключаются особенности массовых коммуникаций?
2. Каковы факторы формирования имиджа и репутации компании?
3. Какова специфика «электронного общения»?

Тема 5. Персональный менеджмент

Вопросы для обсуждения:

1. принцип Парето как основа принятия собственных решений;
2. выявление приоритетов с помощью анализа АБВ;
3. реализация решений на основе принципа Эйзенхауэра.
4. значение фактора времени.
5. правила личной организованности и самодисциплины.
6. планирование личной работы менеджера.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию «персональный менеджмент».
2. В чем заключается основная цель самоменеджмента?
3. Перечислите основные преимущества самоменеджмента.
4. В чем заключается значение фактора времени?
5. Каковы причины дефицита рабочего времени?
6. Назовите основные правила экономии рабочего времени.
7. Что входит в систему планирования работы?
8. Сформулируйте свои личные и профессиональные цели.
9. Назовите основные этапы формулирования целей.
10. Чем следует руководствоваться при выборе карьеры?
11. Опишите основные способы поиска рабочего места.

9.2 Глоссарий по дисциплине

Авторитет руководителя — признание высоких качеств, влияние, уважение в коллективе и обществе.

Антистимул — фактор, преграждающий достижение цели.

Аритмики — люди, на работоспособность которых не влияет суточный ритм.

Аттестация — метод оценки деятельности руководителей и специалистов в период их работы.

Биоритмы — циклические колебания интенсивности и характера тех или иных биологических процессов и явлений, дающие организму человека возможность приспосабливаться к циклическим изменениям окружающей среды.

Брифинг — сообщение для прессы без вопросов журналистов.

Вакансия — свободная должность в той или иной фирме.

Власть — реальная возможность использовать ресурсы организации.

Время работы — период, в течение которого выполняется работа, соответствующая тем или иным функциям управления.

Делегирование — это средство, с помощью которого руководитель распределяет среди работников организации управленческие задачи (работы), выполнение которых необходимо для достижения поставленных целей.

Доклад — публичное выступление на определенную тему.

Документация на рабочем месте — справочные, расчетные материалы, формы учетной документации.

Документное обслуживание — обязанности секретаря, связанные с работой с документами: составление, оформление, редактирование, регистрация служебных документов и т.д.

Должностная инструкция — главный организационно-правовой документ, регламентирующий деятельность сотрудника.

Единоначалие — стиль управления, при котором работник получает распоряжение и отчетывается только перед одним непосредственным начальником.

Жизненный план — формулирование целей в различных сферах жизни на определенный период времени с учетом значимости и важности.

Закаливание — укрепление сопротивляемости организма к любым факторам внешней среды, вызывающим напряжение.

Здоровье — естественное состояние организма, характеризующееся его уравновешенностью с окружающей средой и отсутствием болезненных явлений.

Знание техники личной работы — знание правил и приемов личной работы и умение ими пользоваться.

Изучающее чтение — определение того, какая информация очень важна или не нужна совсем.

Имидж — впечатление, производимое человеком, комплекс его внешних и внутренних качеств.

Инвентаризация времени — составление списка всех видов деятельности, в которых участвовал руководитель.

Инвентаризация целей — выделение важных позиций.

Интервьюер — человек, проводящий интервью (беседу).

Картотека — систематизированное собрание карточек с какими-либо сведениями справочного или учетного характера; ящик для хранения таких карточек.

Карьера — успешное продвижение в области общественной, служебной, научной деятельности.

Квалификация — специальные навыки, помогающие добиться вершин в своей профессии.

Компетентность — обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо, высказывать веское, авторитетное мнение.

Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок.

Конкуренция — соперничество на каком-либо поприще между отдельными лицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели.

Контракт — это срочный трудовой договор, заключаемый в письменной форме.

Контроль решения — своевременное нахождение возможных отклонений от заданной программы реализации решения, а также своевременное принятие мер по их ликвидации.

Конфликт — столкновение интересов сторон, серьезное разногласие, спор.

Кооперация труда — совместное участие работников в процессе управленческого труда.

Корпоративный дух — гармония интересов персонала и организации.

Культура мышления — следование определенным принципам интеллектуальной работы, которые диктуются особенностями сегодняшнего уровня общественного мышления.

Культура поведения — правила поведения, которые должен соблюдать каждый культурный человек.

Личная организованность — способность индивида жить и работать по системе.

Логичность — один из главных признаков хорошего выступления. Чем логичнее речь и стройнее логика доказательства, тем лучше доходит до сознания содержание, сильнее убеждающее воздействие сказанного.

Маркетинг — система организации и управления хозяйственной деятельностью, ориентирующаяся на требования рынка, максимально возможное удовлетворение потребностей и запросов потребителей.

Метод связок — прием запоминания, основанный на мысленных образах и картинках.

Навыки публичного выступления — усвоенные в силу многократного повторения интеллектуальные, речевые и иные действия, выполняемые в значительной степени автоматически, без особого напряжения памяти.

Нерегламентированные перерывы — перерывы, вызванные нарушением трудовой дисциплины и посторонними разговорами, а также организационно-техническими причинами.

Оперативное планирование — планирование на достаточно короткий период.

Оппонент — человек, выступающий с возражениями в дискуссии.

Оптимальное решение — выбранное по какому-либо критерию оптимизации наиболее эффективное решение из всех альтернативных вариантов.

Организация процессов труда — рационализация процессов труда, методов их выполнения с целью достижения высокого качества и оперативности выполнения управленческих работ при минимальной их трудоемкости.

Организация рабочих мест и создание благоприятных условий труда — обеспечение работников всем необходимым для производственной работы, сохранения здоровья и высокой работоспособности в процессе деятельности.

Организация технологических процессов — совокупность организационных решений, которые определяют порядок функционирования средств производства, их сочетание и пространственное размещение, а также порядок осуществления технологических операций и процедур, составляющих существо каждого вида производственной деятельности.

Организация труда — определенный порядок построения и осуществления трудового процесса взаимодействия работников со средствами производства и друг с другом для достижения заранее поставленной цели трудовой деятельности.

Оргпроект — комплекс проектной документации по построению организации труда в службе (отделе).

Ориентировочное чтение — первое восприятие содержания, чтобы еще раз определиться, читать ли данный материал.

Ответственность — обязательство работника выполнять делегированные ему задачи и отвечать за результаты своего труда.

Паблсити — реклама, создание общественного мнения.

Планирование — стадия процесса управления, на которой определяются цели деятельности, необходимые для этого средства.

Перспективное планирование — составление плана на длительный период деятельности.

Подготовка к выступлению — предварительная работа над выступлением. Включает продумывание и выбор темы, сбор необходимого материала, написание текста, репетицию выступления.

Поиск работы — совокупность методов и способов получения интересующей вас работы.

Полномочия — право распоряжаться ресурсами и определять действия работников организации.

Поручение — сознательное предоставление полномочий для выполнения какого-либо задания.

Постановка цели — ориентация и концентрация сил и активности на том, что должно быть достигнуто.

Презентация — представление какого-либо продукта, фирмы, организации.

Прения — обсуждение какого-либо вопроса на собрании, высказывание мнений при обсуждении.

Пресс-конференция — сообщение для прессы с вопросами журналистов.

Пресс-релиз — письменное сообщение для прессы. Высылается фирмой в издательства.

Принцип единоначалия — означает, что работник должен иметь только одного непосредственного руководителя, получать от него задания и полномочия.

Принцип управляемости — означает, что руководитель может эффективно управлять и контролировать работу только ограниченного числа подчиненных.

Приоритет — преобладающее, первенствующее значение чего-либо.

Проектирование организации управленческого труда — метод ее построения и совершенствования на научной основе.

Процедура — документально зафиксированный порядок конкретного выполнения управленческого процесса, определяющий состав, последовательность, содержание и исполнение операций.

Публичное выступление руководителя — основной психологический способ формирования общественного мнения в трудовом коллективе.

Работа — деятельность, способствующая выполнению жизненных целей и задач, обеспечивающая при этом общественное положение и необходимое материальное обеспечение.

Работодатель — организация или предприятие, предлагающие работу соискателям.

Работоспособность руководителя — способность к напряженной и творчески активной работе в течение продолжительного периода времени.

Разделение управленческого труда — ограничение и обособление различных видов деятельности аппарата управления.

Рассыпной конспект — термин, которым обозначают особый вид письменной фиксации выступления. Записываются отдельные теоретические положения, цифры, факты, цитаты и т.п. на карточках небольшого формата.

Регламент — порядок, установленный при проведении собраний, совещаний.

Регламентация — установление и строгое соблюдение определенных правил, положений, указаний, инструкций, нормативов и т.п. по каждому элементу организации труда.

Резюме — краткое описание личных данных, целей, результатов трудовой деятельности, заслуг, наград в хронологической последовательности.

Рекрутинговые агентства — кадровые агентства, основная деятельность которых направлена на поиск, отбор и наем персонала.

Репутация — создавшееся общее мнение о чьих-либо достоинствах или недостатках.

Ритм речи — чередование отрезков речи, различающихся длительностью звучания, а также чередование звучащей речи и пауз.

Самодисциплина — умение держать себя в руках, управлять своим поведением; умение подчинять свои действия определенным требованиям, принципам.

Самоменеджмент (персональный менеджмент) — целенаправленное и последовательное применение испытанных наукой и практикой методов менеджмента в повседневной жизнедеятельности для того, чтобы наилучшим образом использовать свое время и собственные способности, сознательно управлять течением своей жизни, умело преодолевать внешние обстоятельства как на работе, так и в личной жизни.

Самоорганизация здоровья — комплекс мероприятий, направленных на укрепление здоровья.

Самофотография рабочего дня — самостоятельное фиксирование руководителем всех выполняемых дел с указанием затраченного на них времени.

Ситуационный анализ — определение личных ресурсов, т.е. средств для достижения поставленных целей.

Собеседование — этап технологии найма на работу, при котором интервьюер выявляет пригодность соискателя на должность.

Совещание — вид управленческой деятельности, когда определенное число участников собирается в заранее оговоренном месте в обусловленное время для обсуждения и принятия решений по заранее поставленным вопросам.

Совмещение профессий — форма организации труда работника, когда в рабочее время выполняются наряду с работами по основной профессии (специальности) также работы по одной или нескольким другим профессиям (специальностям).

Соискатель — кандидат, претендующий на получение конкретной должности.

Сон — отдых мозговых клеток и главное средство восстановления творческой работоспособности.

Способность формулировать и реализовывать жизненные цели — умение формулировать и добиваться реализации жизненных целей.

Справки — документы, содержащие текстовую и (или) табличную информацию по какому-либо определенному вопросу о состоянии дел, характерные показатели, описание и подтверждение тех или иных фактов и событий.

Стимул — побудительная причина, заинтересованность в совершении чего-либо.

Субординация — служебное подчинение младшего старшему, исполнение правил служебной дистанции.

Тезисы — сжатое изложение основных идей выступления.

Тематический список — перечень дел, характеризующийся наличием определенной темы.

Темп речи — скорость, быстрота, с которой оратор произносит слова, фразы и весь текст в целом.

Тестирование — способ оценки кандидата по различным критериям отбора на профессиональную и личностную пригодность.

Убеждение — взгляд, основанный на какой-либо идее, мировоззрении.

Фотография рабочего дня — непрерывное наблюдение и изучение всех затрат времени в течение полного рабочего дня; проводится специально подготовленным для этой цели сотрудником.

Функциональный подход к управлению (А. Файоль) — формализованное описание работы с выделением характерных для нее видов деятельности или функций.

Хронометраж — ведение записей дел руководителя с указанием затраченного на них времени в специальных бланках.

Централизация управления в организации — естественный порядок в организации, имеющий управляющий центр.

Эмоционально-волевой потенциал — способность управлять своей волей.

Этика выступления — совокупность нравственных норм, ценностных ориентаций, правил поведения, определяющих отношение выступающего к своим обязанностям, к своим слушателям.

Этикет — общепринятые правила поведения человека в обществе.