

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Антрацитовский институт геосистем и технологий

Кафедра экономики и транспорта



ПОДПИСАЮ

Директор

Антрацитовского института
геосистем и технологий

доц. Крохмалёва Е.Г.

« 17 » 04 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По дисциплине	Коммуникационный менеджмент и управление офисом
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Менеджмент организаций

Антрацит 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент и управление офисом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент. – 13 с.

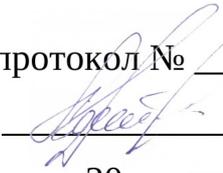
Рабочая программа учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент и управление офисом» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 года № 970, зарегистрированным в Министерстве юстиции Российской Федерации «25» августа 2020 года за № 59449, учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент организаций») и Положения о рабочей программе учебной дисциплины в ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля».

СОСТАВИТЕЛИ:

д.э.н., профессор кафедры экономики и транспорта Артёменко В.А.
старший преподаватель кафедры экономики и транспорта Зинченко Т.А.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономики и транспорта

«14» 04 2023 года, протокол № 9

Заведующий кафедрой  проф. Артеменко В.А.

Переутверждена: « » 20 года, протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Антрацитовского института геосистем и технологий

«21» 04 2023 года, протокол № 8

Председатель учебно-методической комиссии института  доц. Савченко И.В.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цели дисциплины:

формирование у студентов системных знаний о концептуальных основах коммуникационного менеджмента как научного управления потоками информационного взаимодействия людей, их групп, общественных и политических формирований с целью решения стратегических и тактических задач в развитии общественных отношений;

формирование у бакалавров теоретических знаний и практических навыков в области управления офисом в различных областях деятельности, умений принимать управленческие решения

Задачи дисциплины:

формирование у студентов понимания теоретических положений, сущности, процесса, функций коммуникационного менеджмента, его специфики в различных сферах деятельности и ситуациях;

овладение навыками управления информационным взаимодействием в различных сферах предметной деятельности, приемами и методами проведения коммуникационных исследований для работы в соответствующих подразделениях и оказания консалтинговых услуг;

формирование у бакалавров системного подхода к профессиональной работе;

обучение применению на практике принципов разработки и реализации оптимальных управленческих решений;

овладение навыками разработки, реализации и оценки эффективности управленческих решений;

ознакомление со спецификой функционирования системы управления офисом на примере зарубежных компаний.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент и управление офисом» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений.

Освоение дисциплины осуществляется по очной форме в пятом, шестом, очно-заочной – в шестом, седьмом семестре.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Административный менеджмент», «Менеджмент», «Тайм-менеджмент и управление деловой карьерой», «Менеджмент персонала» и служит основой для освоения дисциплин «Социальный менеджмент», «Управление деловой активностью предприятия», «Мотивационный менеджмент», «Концепция эффективного управления организацией», «Управление развитием организации», а также для прохождения производственной практики.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Коммуникационный менеджмент и управление офисом», должны:

знать:

объект, предмет, методологию коммуникационного менеджмента, место теории коммуникационного менеджмента в системе социальных наук; понимать сущность коммуникаций, специфику внутриорганизационных коммуникаций; анализировать факторы, влияющие на эффективность коммуникаций и менеджмента в организациях; осуществлять коммуникационный менеджмент в организационной корпоративной культуре; концептуальные основы управления офисом; особенности организации взаимодействия и полномочий; специфику организации рабочего места менеджера; особенности документирования в управлении; порядок составления и оформления документов; правила организации делопроизводства; особенности коммуникаций в управлении офисом; специфику деловой этики в системе управления офисом; методы формирования имиджа управленческого персонала;

уметь:

уметь определять и анализировать особенности национальных культур и их влияние на поведение людей в международном и транснациональном менеджменте; обосновывать выбор оптимального варианта коммуникаций, исходя из критериев социально-экономической эффективности и экологической безопасности; избегать негативных психологических эффектов сопровождающих процессы организационных коммуникаций; применять на практике концепцию 5-S в современном офисе; составлять документы, регламентирующие организацию взаимодействия и полномочий в предприятии; использовать принципы мотивирующей организации труда; обеспечивать рациональную организацию рабочего места менеджера; планировать рабочие места управленческих работников; вести деловые беседы, телефонные переговоры, принимать посетителей; использовать рациональную технику контактов с подчиненными; применять правила делового этикета; использовать методы формирования позитивного имиджа управленческого;

владеть навыками:

управленческой терминологией; навыками работы с коммуникационными потоками; навыками анализа различных социальных явлений, являющихся объектами профессиональной деятельности; разрешения управленческих проблем; умением обеспечивать рациональную организацию рабочего места менеджера; навыками по планированию рабочих мест управленческих работников; рациональной техникой контактов с подчиненными; умением вести деловые беседы, телефонные переговоры, принимать посетителей; методами формирования позитивного имиджа управленческого персонала; навыками применения правил делового этикета.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций:

профессиональные:

ПК-1 – способен использовать основные теории 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; умеет проводить аудит трудовых ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

4. Структура и содержание дисциплины

4.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Объем учебной дисциплины (всего)	216 (6 зач. ед.)	216 (6 зач. ед.)	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка дисциплины (всего)	85	40	
в том числе:			
Лекции	51	24	
Практические (семинарские) занятия	34	16	
Лабораторные работы	-	-	
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	
Самостоятельная работа студента (всего)	131	176	
Итоговая аттестация	зач / экз	зач / экз	

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 5

Тема 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента.

Сущность коммуникации. [Коммуникационный менеджмент как предмет изучения.](#) [Роль менеджера по коммуникациям.](#)

Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс.

Коммуникация как процесс. Этапы коммуникационного процесса обмена информацией. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии.

Тема 3. Инструменты коммуникационного менеджмента.

Особенности эффекта сетевого взаимодействия. Инструменты коммуникационного менеджмента. Аналитические исследования в

коммуникационных инструментах. Формы и методы коммуникаций в организации. Функционирование коммуникации в организации. Коммуникация для руководителей.

Тема 4. Задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа и корпоративных отношений.

Понятие репутация, репутационный менеджмент. Корпоративное пространство. Корпоративная культура. Понятие имидж. Особенности его формирования.

Семестр 6

Тема 5. Офис в современной системе управления.

Понятие офиса. Специфика деятельности офиса и виды офисных работ. Функциональные службы офиса. Офис-менеджмент в системе офисной деятельности.

Тема 6. Виды офисов и их оборудование.

Традиционные (стационарные) офисы. Электронный (автоматизированный) офис. Нетрадиционные (виртуальные, мобильные) офисы.

Тема 7. Эргономика офиса.

Понятие эргономики. Организация рабочих мест сотрудников офиса. Закрытая, открытая и комбинированная планировки офиса. Интерьер основных функциональных зон офиса.

Тема 8. Информационное и документационное обеспечение офиса.

Управленческая информация в офисе. Информационное обеспечение офисной деятельности. Документационное обеспечение функционирования офиса. Работа с конфиденциальными информационными ресурсами офиса.

Тема 9. Коммуникации в офисе.

Виды офисных коммуникаций и их инструменты. Устные коммуникации в офисе: публичные выступления, совещания и переговоры. Телефонный разговор в системе офисных устных коммуникаций. Письменные коммуникации: внешняя и внутренняя деловая переписка.

Тема 10. Управление персоналом офиса.

Персонал офиса и его характеристика. Система работы с кадрами. Мотивация персонала. Корпоративная культура.

Тема 11. Внутриофисные отношения.

Манипуляции в офисе. Проблема моббинга в офисе. Конфликты в офисе: причины и пути разрешения.

4.3. Лекции.

Семестр 5

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента.	4	2	
2	Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс.	4	2	
3	Тема 3. Инструменты коммуникационного менеджмента.	4	2	
4	Тема 4. Задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа и корпоративных отношений.	5	2	
Итого:		17	8	

Семестр 6

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 5. Офис в современной системе управления.	6	2	
2	Тема 6. Виды офисов и их оборудование.	6	2	
3	Тема 7. Эргономика офиса.	4	2	
4	Тема 8. Информационное и документационное обеспечение офиса.	4	2	
5	Тема 9. Коммуникации в офисе.	4	2	
6	Тема 10. Управление персоналом офиса.	6	2	
7	Тема 11. Внутриофисные отношения.	4	4	
Итого:		34	16	

4.4. Практические (семинарские) занятия.

Семестр 5

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Теоретические основы коммуникационного менеджмента.	4	2	
2	Коммуникационный менеджмент как процесс.	4	2	
3	Инструменты коммуникационного менеджмента.	4	2	
4	Задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа и корпоративных отношений.	5	2	
Итого:		17	8	

Семестр 6

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Офис в современной системе управления.	2	1	
2	Виды офисов и их оборудование.	2	1	
3	Эргономика офиса.	2	1	
4	Информационное и документационное обеспечение офиса.	2	1	
5	Коммуникации в офисе.	2	1	
6	Управление персоналом офиса.	2	1	
7	Внутриофисные отношения.	3	2	
Итого:		17	8	

4.5. Лабораторные работы.

Лабораторные работы программой не предусматриваются.

4.6. Самостоятельная работа студентов.

Семестр 5

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу.	20	22	
2	Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; защита практической работы.	18	22	
3	Тема 3. Инструменты коммуникационного менеджмента.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; написание тематических докладов.	18	24	
4	Тема 4. Задачи коммуникационного менеджмента в построении имиджа и корпоративных отношений.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу.	18	24	
Итого:			74	92	

Семестр 6

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 5. Офис в современной системе управления.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу.	8	12	
2	Тема 6. Виды офисов и их оборудование.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; защита практической работы.	8	12	
3	Тема 7. Эргономика офиса.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; написание тематических докладов.	8	12	
4	Тема 8. Информационное и документационное обеспечение офиса.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу.	8	12	
5	Тема 9. Коммуникации в офисе.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; защита практической работы.	8	12	
6	Тема 10. Управление персоналом офиса.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу; защита практической работы.	8	12	
7	Тема 11. Внутриофисные отношения.	изучение лекционного материала; подготовка к опросу.	9	12	
Итого:			57	84	

4.7. Курсовые работы/проекты.

Курсовые работы/проекты программой не предусматриваются.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам

активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем ведущим практические занятия по дисциплине в следующих формах:

опрос лекционного материала;

защита практических работ: устная, письменная;

выполнение контрольной работы (заочная форма).

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета в пятом семестре и экзамена в шестом семестре, который включает в себя ответ на два теоретических вопроса и решение задачи. Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по

шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов	Зачёты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Анопченко Т.Ю., Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры / Анопченко Т.Ю., Григан А.М., Лысоченко А.А. – М.: Дашков и К, 2018. – 282 с. – ISBN 978-5-394-02957-8 – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394029578.html>

2. Гилязова О.С. Управление офисом: социологический аспект: учебно-методическое пособие / О.С. Гилязова. Екатеринбург: УрФУ, 2014. 142 с.

3. Шарков, Ф. И. Коммуникология / Шарков Ф. И. – Москва: Дашков и К, 2013. – 408 с. – ISBN 978-5-394-01969-2. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019692.html>

б) дополнительная литература:

1. Кабашов, С. Ю. Управление документами и офисом местной администрации / Кабашов С. Ю. – Москва: ФЛИНТА, 2017. – 205 с. – ISBN 978-5-9765-3002-7. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976530027.html>

2. Мирошниченко, А. А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. – Москва: Книжный мир, 2008. – 384 с. – ISBN 978-5-8041-0307-2. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785804103072.html>

3. Организация и проведение кампаний в связях с общественностью [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Сайкин Е.А. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2014. – <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778223813.html>

4. Пономарев, Н. Ф. Коммуникационный менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики: учеб. пособие / Н.Ф. Пономарев – Москва: ФЛИНТА, 2016. – 125 с. – ISBN 978-5-9765-2241-1. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976522411.html>

5. Шевченко, Д. А. Интегрированные коммуникации: Энциклопедия / Шевченко Д. А. – Москва: Дашков и К, 2019. – 298 с. – ISBN 978-5-394-03261-5. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394032615.html>

в) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Другие открытые источники

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально – техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Коммуникационный менеджмент и управление офисом» осуществляется в академической аудитории, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения (учебными плакатами, стендами, макетами и другими наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий), служащими для представления учебной информации.

Обучающиеся в течение всего периода обучения обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным

системам, к электронной информационно-образовательной среде организации и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/