

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

---

Московский областной филиал  
Факультет экономики и менеджмента

*(наименование факультета)*

Кафедра менеджмента

*(наименование кафедры)*

***Задания  
для самостоятельной работы студентов***

Современные коммуникации в менеджменте

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

Совр. коммун.в мен.

*(сокращенное наименование дисциплины)*

по направлению подготовки

38.04.02 Менеджмент

*(код и наименование направления подготовки)*

Финансовый менеджмент

*направленность (профиль)*

---

Магистр

*квалификация*

---

Заочная

*форма обучения*

Год набора – 2019

Красногорск, 2020 г.

**Автор-составитель:**

к.п.н., доцент кафедры менеджмента Селивоненко О.Г.  
(ученое звание, ученая степень, должность) (Ф.И.О.)

**Заведующий кафедрой:**

к.псих.н., заведующий кафедрой менеджмента Выпряжкина И.Б.  
(ученое звание, ученая степень, должность) (Ф.И.О.)

## ***Задание 1.***

### ***1.1. Цель и содержание задания***

*Цель задания:* Изучить основные виды коммуникаций.

### ***1.1. Методические рекомендации для выполнения задания***

Заполните таблицу:

<b>№</b>	<b>Цели коммуникаций</b>	<b>Виды коммуникаций</b>
1	Постановка задач исполнителям	
2	Координация работ подразделений аппарата управления	
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	
8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9	Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
10	Обмен информацией	
11	Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
12	Инструктирование по выполнению работы	
13	Разрешение внутригрупповых конфликтов	
14	Повышение оперативности решения проблем	

### ***1.3. Учебная литература, ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет» и иные источники, рекомендуемые для выполнения задания***

1. Крылов А. Н. Коммуникационный менеджмент. М.: 2015. - 342 с.
2. Крылов А. Н. Основы коммуникационного менеджмента и публичных релейшнз. Пособие для тренингов, самоконтроля, практических и семинарских занятий. М. Издательство НИБ, 2017.
3. Крылов А. Н. Менеджмент коммуникаций. Теория и практика. - М.:Издательство НИБ, 2002.-228 с.
4. Федотова М.Г. Коммуникационный менеджмент. – Омск: ОмГТУ, 2017

– 76 с.

## **Задание 2.**

### **2.1 Цель и содержание задания**

*Цель задания:* Изучить приемы физиогномики как невербального вида коммуникации. Уметь применять физиогномические характеристики личности в организации эффективного общения.

### **2.2 Методические рекомендации для выполнения задания**

Заполните таблицу:

#### **Форма лица и личностные характеристики**

<b>Форма лица</b>	<b>Характеристики личности</b>
Длинный тип лица с тонкими чертами	
Широкое «плоское» лицо	
Круглолицые люди	
Овальная форма лица с круглыми скулами и зауженным подбородком	
«Прямое лицо», которое еще можно назвать продолговатым (не путать с длинным лицом).	
Ромбовидная форма лица, с острым подбородком и выдающимися скулами,	
Форма лица в виде «сердца» (перевернутого треугольника).	

«Грушевидная» форма лица (с узким лбом, широкими скулами и подбородком)	
Люди с квадратной формой лица(угловатые широкие скулы, широкий лоб и челюсть)	
Люди с треугольной формой лица (широкий лоб, выступающие скулы и острый подбородок)	

### ***2.3 Учебная литература, ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет» и иные источники, рекомендуемые для выполнения задания***

1. Паршукова Л.П. Карлышев В,М. Шакурова З.А. Физиогномика. Серия: Высшее образование Издательство: Феникс, 2004 г. – 384с.
2. Пиз, Алан и Барбара. Язык телодвижений. Изд-во: Эксмо. – 2015г. - 128с.
3. Российский стандарт Центра оценки. // Организационная психология. - 2013. - т.3. - №2. - с.8-32.
4. Самопознание.ру. Читать далее:  
[tps://samopoznanie.ru/schools/fiziognomika/#ixzz5soSP9N9](https://samopoznanie.ru/schools/fiziognomika/#ixzz5soSP9N9)
5. Шевченко, Т. В. Нестандартные методы оценки персонала / Т. В. Шевченко. — Саратов :Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 108с.
6. Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. КормноваЮрайт, 2019. - 236с.
7. Захарова, Т. И. Оценка персонала: учебное пособие / Т. И. Захарова, Д. Е. Стюрина. — Электрон.текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 168с.

### ***Задание 3.***

#### ***3.1 Цель и содержание задания***

*Цель задания:* формирование умений и навыков построения эффективных коммуникаций в команде.

#### ***3.2 Методические рекомендации для выполнения задания***

Ниже представлен раздел «Общение в группе компаний «АГАТ» из корпоративного кодекса компании. ГК «АГАТ» занимается продажей и послепродажным обслуживанием автомобилей разных марок и является лидером в этом сегменте в Нижегородской области.

1. Проанализируйте правила эффективных коммуникаций в компании и определите, к какой из функций общения — коммуникативной, регулятивной или перцептивной — относятся предлагаемые правила.
2. Что бы вы исключили или, наоборот, добавили к этим правилам?
3. Как бы вы охарактеризовали организацию внешних и внутренних коммуникаций в Компании?
4. Насколько оправдано дублирование информации на портале и в бумажной версии?

#### **Общение в группе компаний «АГАТ»**

Коммуникации — это кровеносная система любой компании. Если взаимодействие построено неэффективно или не реализует поставленные задачи, клиент не получает того уровня сервиса, которого он заслуживает, ресурсы тратятся впустую и возникают конфликты.

Для организации эффективных коммуникаций с клиентами и коллегами необходимо соблюдать следующие правила ГК «АГАТ»:

- Выражайся четко и ясно: потрать несколько дополнительных минут и убедись, что собеседник тебя понимает. Если надо, сообщи дополнительные детали, приведи примеры. Никто не умеет читать твои мысли, поэтому старайся объяснять все как можно доступнее. Помни: чем проще, тем лучше.
- Будь ответственным: деятельность Компании зависит от каждого сотрудника. Если ты задерживаешься или отсутствуешь на работе, поставь об этом в известность тех, кто ждет от тебя информации (действий или результатов), начиная с непосредственного

руководителя. В случае если ты опаздываешь с выполнением задания, предупреди все заинтересованные стороны как можно раньше, чтобы твои коллеги смогли скорректировать свою работу и компенсировали задержку.

- **Помогай:** если ты не можешь предоставить необходимую информацию, направь обратившегося к тому, кто сможет помочь.
- **Воздерживайся от лишних разговоров:** меньше говори и больше слушай (а следовательно, и делай).
- **Задавай вопросы:** если ты не уверен в том, что услышал, или не понял, что имелось в виду, не строй догадок — уточни или попроси дополнительную информацию.
- **Делись только достоверной информацией:** если ты не уверен на 100% в достоверности предоставляемой тобой информации, то либо поясни, что это твое личное мнение или идея, либо не говори ничего. Люди будут принимать решения, основываясь на сказанном тобой, так что убедись, что это достоверный факт.
- **Воздерживайся от сплетен:** идеи и мнения приветствуются тогда, когда они направлены на улучшение ситуации. В противном случае их лучше оставить при себе. Помни, что концентрировать внимание необходимо на положительном и конструктивном, а не на негативе.
- **Предоставляй информацию своевременно:** запоздавшая информация не имеет никакой ценности и может иногда принести больше вреда, чем пользы. Не бойся делиться информацией, когда ее получил.
- **Будь открыт:** обменивайся опытом, идеями и знаниями в рамках всей группы компании «АГАТ», а не только своего отдела, за исключением случаев, когда информация является конфиденциальной.
- **Конфиденциальность:** не обсуждай потребности деятельности Компании с представителями государственных структур, конкурентов, прессы, а также любых организаций или с частными лицами за пределами ГК «АГАТ» без разрешения руководства. Несоблюдение конфиденциальности приведет к немедленному увольнению.
- **Будь вежлив:** успех ГК «АГАТ» во многом зависит от того, насколько вежливо и уважительно сотрудники группы Компаний общаются с клиентами, партнерами и коллегами. Будь внимателен, вежлив и предупредителен в общении как внутри, так и вне Компании.
- **Будь внимателен к деталям:** контролируй результаты коммуникаций и проверяй сроки и отчеты. В случае возникновения каких-то проблем несколько минут, потраченные на то, чтобы прояснить обстановку, могут сэкономить часы в будущем. Помни, что сэкономленное время увеличивает прибыль компании.
- **Проводи встречи с умом:** все встречи следует планировать заранее. Определи в письменном виде план встречи и желаемый результат, веди детальные записи по ходу обсуждения, а также четко зафиксируй итоги собрания и дальнейшие шаги.

**Для организации эффективных внутренних и внешних коммуникаций ГК «АГАТ» разработала ряд следующих возможностей.**

- Ежедневное общение: ГК «АГАТ» поощряет желание сотрудников свободно общаться с коллегами вне зависимости от отдела и занимаемой должности.
- Электронная почта: электронная почта — это эффективный способ общения сотрудников, особенно на дальних расстояниях. Каждому сотруднику ГК «АГАТ» присваивается корпоративный электронный адрес, который предназначен исключительно для деловой переписки и должен проверяться не менее четырех раз в течение рабочего дня. Для решения неотложных вопросов стоит воспользоваться телефоном.
- Корпоративный сайт: всем сотрудникам необходимо еженедельно знакомиться с информацией, которая публикуется на корпоративном сайте. Она поможет узнать больше о ГК «АГАТ» как части отрасли и дать сотрудникам представление о группе компаний в целом.
- Корпоративный блог ГК «АГАТ»: в блоге все сотрудники могут ознакомиться с новостями группы компаний, узнать о прогрессе в достижении поставленных целей и получить другую информацию. Для новичков это также возможность узнать больше о прошлом, настоящем и будущем ГК «АГАТ».
- Журнал «Город автомобилей»: раз в квартал ГК «АГАТ» выпускает журнал, который распространяется среди сотрудников, клиентов и партнеров в Нижнем Новгороде и Волгограде. Это издание содержит информацию о тенденциях рынка, интересные статьи экспертов отрасли. Коммерческие материалы, репортажи с автомобильных мероприятий и многое другое. Электронная версия журнала публикуется на корпоративном сайте ГК «АГАТ».
- Корпоративный журнал: раз в полгода выходит корпоративный журнал «АГАТ. Мы вместе», который предназначен для сотрудников группы компаний «АГАТ». Это издание содержит информацию о философии, стратегии развития и недавних достижениях Компании, отзывы клиентов, обзоры «лучших практик» и интервью с сотрудниками. Электронная версия корпоративного журнала публикуется в корпоративном блоге ГК «АГАТ».
- Новости «АГАТа»: каждый месяц Компания издает газету, которая распространяется во всех подразделениях и регионах ГК «АГАТ». Из газеты сотрудники могут узнать о достижениях, тренингах, новых направлениях, специальных проектах и грядущих мероприятиях.



### ***3.3 Учебная литература, ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет» и иные источники, рекомендуемые для выполнения задания***

1. Сергеев И. Слухи в организации. 2008. URL: [www.kadrovik.ru](http://www.kadrovik.ru).
2. Корпоративный кодекс группы компаний «АГАТ». 2013. С. 13—16.

## Вопросы к зачету:

1. Почему коммуникация является основой человеческого существования.
2. Как давно и в каких науках изучается коммуникация.
3. Назовите выдающихся исследователей-лингвистов и обозначьте их вклад в теорию коммуникации.
4. Коммуникационный менеджмент, задачи и функции.
5. Классификация коммуникаций.
6. Исторические корни речевой коммуникации.
7. Особенности устноречевой коммуникации. В чем причины потери вербальной информации. Как их избежать или уменьшить.
8. Виды невербальной коммуникации. Какие основные функции выполняет невербальная коммуникация?
9. Особенности письменной коммуникации. Приведите примеры эффективной письменной коммуникации.
10. Семиотика и знаковые системы.
11. Биометрические системы распознавания.
13. Основные поведенческие психотипы. Техники общения на «языке» психотипа собеседника. Умение точно доносить информацию и слушать.
14. Подстройка к человеку и техники ведения в неконструктивной коммуникации. Техника донесения негативной информации (невыполнение задач, срыв сроков и т.п.). Использование «рамки результата».
15. Цели коммуникации в команде. Критерии эффективности.
17. Структура отдела корпоративной коммуникации.
18. Коммуникационная безопасность на предприятиях.
19. Технологическое и репутационно-имиджевое направление в коммуникационном менеджменте.
20. Модель личностно-деловых качеств современного менеджера.

21. Коммуникационная политика по отношению к неформальным коммуникациям.

22. Коммуникационный менеджмент и проблемы манипулирования общественным сознанием.

23. Методы манипулирования общественным мнением: пропаганда, информационные войны, «черный пиар».

24. Слухи как управленческий инструмент руководителя.

25. Феномен зависимости от Интернет. Проблемы взаимодействия человека и компьютера.