

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.13

Внутрикорпоративные коммуникации и организационная культура

Учебный план: _____ ФГОС3++b420301-12_26-14.plx

Кафедра: 10 Менеджмента и права

Направление подготовки: _____
(специальность) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: _____
(специализация) Пиар и управление бизнесом

Уровень образования: _____
бакалавриат

Форма обучения: _____
очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	34	34	76	36	5	Экзамен, Курсовая работа
	РПД	34	34	76	36	5	
Итого	УП	34	34	76	36	5	
	РПД	34	34	76	36	5	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 512

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой

Фрейдкина Е.М.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента и права

Фрейдкина Е.М.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Лосева О.С.

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Целями освоения дисциплины являются формирование у студентов понимания роли и месте коммуникаций и культуры в системе менеджмента организации.

1.2 Задачи дисциплины:

Задачи дисциплины:

- изучение специфики внутренних коммуникаций;
- овладение знаниями в сфере маркетинга, применяемого для изучения внутренней среды организации;
- развитие навыков по формированию внутренних коммуникаций персонала;
- формирование каналов распространения информации внутри компании;
- формирование практических навыков и умений применения маркетинговых инструментов для повышения эффективности работы персонала;
- выработка умений использования аналитического и творческого подходов для выстраивания системы внутренних коммуникаций в организации
- воспитание нравственных качеств сотрудников и соблюдения ими этических норм в соответствии с миссией и стратегией компании;
- формирование и развитие корпоративной культуры предприятия
- развитие навыков использования персонал-технологий в управлении корпоративной культурой предприятия социокультурной сферы.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен администрировать корпоративную социальную политику, командообразование и развитие персонала
Знать: содержание основных теорий и подходов к пониманию и управлению организационной культурой; основные факторы, способствующие повышению эффективности организационной культуры; особенности современных проблем функционирования организационной культуры
Уметь: определять роль организационной культуры в разрешении базовых организационных противоречий и регулировании трудовых отношений; разрабатывать предложения по повышению их эффективности; осуществлять на основе современных технологий регулирование трудовых отношений
Владеть: навыками самостоятельной разработки и применения технологий формирования организационной культуры; навыками концептуального обоснования собственной позиции по ключевым аспектам влияния культуры на трудовые отношения
ПК-3: Способен разрабатывать стратегические решения, выбирать каналы коммуникации и управления информацией
Знать: принципы и методы организации внутрикорпоративных коммуникаций и их роль в работе компании
Уметь: разрабатывать и реализовывать стратегии внутрикорпоративных коммуникаций
Владеть: навыком управления информационными потоками, создания позитивного климата в компании и решения конфликтов

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ	7				О
Тема 1. КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ Роль и место внутренних коммуникаций в системе менеджмента. Системы обратной связи и их роль во внутренних коммуникациях. Актуальность внутренних коммуникаций для современных российских и международных компаний. Обзор методов исследований внутренних аудиторий. Оценка вовлеченности сотрудников.		2	2	6	
Тема 2. РАЗНОВИДНОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ Внутренние целевые аудитории. Мотивации. Системы обратной связи Внутреннее сегментирование сотрудников. Краткий обзор мотивационных теорий. Специфика внутренних коммуникаций в международных и территориально распределенных компаниях Работа внутри мультинациональных компаний, влияние культурных различий на внутренние коммуникации в организации. Стили международных коммуникаций. Специфика работы с виртуальными командами. Особенности межкультурных коммуникаций.		4	4	10	

Тема 3. ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ Внутренняя среда организации Типы организационных структур. Механизмы, дополняющие формальные организационные структуры управления. Современные направления развития организационных структур. Система внутренних коммуникаций Корпоративные издания, сайт, мессенджеры как каналы внутренней коммуникации. Современные стандарты управления внутренними корпоративными коммуникациями: организация внутрикорпоративного информационного пространства. Развитие информационной активности сотрудников: организация обратной связи в системе внутренних корпоративных коммуникаций, организация коллективного обсуждения актуальных проблем и стратегии компании. Формирование коллективных представлений сотрудников о миссии и стратегии компании. Технология проведения информационной кампании для сотрудников. Критерии эффективности корпоративных событий (events).					
Тема 4. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ Каналы и инструменты внутренних коммуникаций. Природа и характер конкурентной среды внутри компании. Общая оценка соперничества структурных подразделений. Выявление специфики работы отдельных подразделений компании. Повышение эффективности деятельности как результат синергии работы отдельных подразделений. Партнерство структурных подразделений. Налаживание информационного обмена между подразделениями. Инструменты внутренних коммуникаций в компании. Комплексность и выбор оптимальных каналов коммуникации. Корпоративные СМИ. Корпоративная ответственность во внутренних коммуникациях Социальные программы, благотворительность, экологические проекты, волонтерство.					
Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА					
Тема 5. ПОНЯТИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ Организационная культура как часть общей национальной культуры. Понятие и сущность культуры организаций. Понятие культурной среды организации. Организационная культура как составляющая организационных отношений. История исследований феномена организационной культуры. Теоретические подходы к изучению организационной культуры.					
	4	4	6		
	4	4	8		
	4	4	8	О	

Тема 6. СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ Организационная культура как совокупность общественно прогрессивных норм, правил и стандартов, принятая и поддерживаемая в области организационных отношений. Глубина существования культуры. Подходы к пониманию уровней проявления организационной культуры. Выделение уровневой структуры по степени осознания культурных проявлений (поверхностный уровень, осознанный, глубинный, бессознательный). Структурные компоненты организационной культуры, их особенности, социально-психологическая характеристика. Функции организационной культуры.		4	4	10	
Тема 7. КЛАССИФИКАЦИЯ И ВИДЫ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ Традиционные классификации организационной культуры Дилла и Кеннеди, Блейка и Мутона, Оучи. . Исследования Г. Хофштеде. Роль национальных и этнических установок в организационной культуре. Современные классификации организационных культур Бурке и Ханди. Понятие «высокой» и «низкой» культуры. Признаки «здоровой и нездоровой» организационной культуры. Взаимодействие культур внутри организации Неоднородность организационной культуры крупных организаций. Стихийные процессы образования субкультур и контркультур. Понятие субкультуры.		4	4	6	
Тема 8. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ Система власти в современной организации как форма многоканальной зависимости индивида от организации. Роль организационной культуры в разрешении базовых организационных противоречий. Системы и основания организационной власти. Взаимосвязь власти, влияния и культуры организации. Формы управления и организационная культура. Организационная культура и стратегии коммуникативного взаимодействия.		2	2	8	

Тема 9. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА КАК СИНТЕЗ ОБЩЕСТВЕННОЙ КУЛЬТУРЫ И КУЛЬТУРЫ ЛИЧНОСТИ. Личная культура руководителя. Социо-культурная компетентность руководителя. Гендерные различия в субкультуре. Возрастные и профессиональные субкультуры. Процессы противодействия существующим культурным нормам и ценностям. Контркультура и девиантность в организации. Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации		2	2	8	
Тема 10. ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРЫ ОРГАНИЗАЦИИ Формирование организационной культуры с учетом эволюционного характера ее развития. Принципы формирования организационно культуры. Роль и ответственность руководителя в формировании организационной культуры. Факторы, сопровождающие процесс формирования организационной культуры. Ошибки при формировании организационной культуры. Анализ организационных процессов и необходимость культурных изменений. Управление процессом культурных изменений. Роль руководителя и возможности привлечения внутренних и внешних консультантов. Основные этапы изменений организационной культуры. Использование позитивных моментов в существующей культуре при проведении преобразований. Анализ практики развития организационной культуры. Отечественный и зарубежный опыт развития организационной культуры.		4	4	6	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	34	76	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен, Курсовая работа)		2,5		33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		70,5		109,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта): - расширить и углубить теоретические знания в области понимания и управления организационной культурой; факторов, способствующих повышению эффективности организационной культуры; принципов и методов организации внутрикорпоративных коммуникаций и их роли в работе компании;

- получение практических навыков в самостоятельной разработке и применения технологий формирования организационной культуры и внутрикорпоративных коммуникаций, а также обоснования собственной позиции по ключевым аспектам влияния культуры на трудовые отношения.

4.2 Тематика курсовой работы (проекта): 1. Исследование основных типов коммуникаций в компании

2. Коммуникативный менеджмент и коммуникативная политика организации.
3. Исследование основных этапов коммуникационного процесса в организации.
4. Обратная связь во внутренних коммуникациях организации
5. Организация управления коммуникативным пространством организации.
6. Коммуникативная структура организации.
7. Специфика коммуникаций в государственных и муниципальных органах государственной власти.
8. Исследование видов общения на групповом и межличностном уровне в организации.
9. Приемы и методы работы с ключевыми и целевыми аудиториями в коммуникационном менеджменте.

10. Формальные и неформальные коммуникации в организации.
11. Особенности коммуникационного менеджмента при подборе, приеме, адаптации кадров.
12. Исследование коммуникационных барьеров в организации.
13. Исследование социальных и психологических коммуникативных барьеров в организации.
14. Исследование этических и культурных коммуникативных барьеров в организации.
15. Средства внутриорганизационной коммуникации и их эффективность.
16. PR и управление персоналом.
17. Взаимодействие с целевыми аудиториями: инвесторами, акционерами, потребителями, конкурентами.
18. Особенности коммуникационного менеджмента при повышении квалификации, увольнении сотрудников.
19. Роль лидера в формировании организационной культуры.
20. Формирование и управление репутацией компании.
21. Артефакты, нормы и ценности организационной культуры.
22. Корпоративный кодекс и кодекс поведения сотрудников организации.
23. Деловые культуры мира.
24. Культурный шок: причины и способы преодоления

4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):

Курсовая работа выполняется индивидуально, на основе Федеральных законов, нормативных актов, учебной литературы, данных периодических источников, информационных ресурсов сети Internet.

Результаты представляются в виде письменного отчета, объемом от 25 до 35 страниц машинописного текста, интервал – одинарный, размер шрифта 14 Times New Roman. Текст курсовой работы должен содержать обязательные элементы: титульный лист, содержание, введение, основной текст, заключение, список литературы, при необходимости приложения.

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-2	- обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание основных теорий и подходов к пониманию и управлению организационной культурой и основных факторов, способствующих повышению эффективности организационной культуры; - может выявить особенности современных проблем функционирования организационной культуры; - способен разрабатывать предложения по повышению эффективности организационной культуры в разрешении базовых организационных противоречий и регулировании трудовых отношений; - способен обосновать собственную позицию по ключевым аспектам влияния культуры на трудовые отношения
ПК-3	- обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание в области организации внутрикорпоративных коммуникаций и их роли в работе компании; - способен разрабатывать и реализовывать стратегии внутрикорпоративных коммуникаций; - обладает навыком управления информационными потоками; - способен применить теоретические знания для создания позитивного климата в компании и решения конфликтов

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Обучающийся показывает всестороннее и глубокое знание основных экономических законов, свободно ориентируется в основных понятиях, терминах и определениях при ответе; усвоил основную и знаком с дополнительной литературой; может объяснить взаимосвязь основных экономических законов и их значение для последующей профессиональной	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям.

	деятельности; проявляет творческие способности и широкую эрудицию в использовании учебного материала.	
4 (хорошо)	Обучающийся показывает достаточный уровень знаний основных экономических законов, ориентируется в основных понятиях и определениях; усвоил основную литературу; допускает незначительные погрешности при ответах на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы преподавателя.	Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы.
3 (удовлетворительно)	Обучающийся показывает знания учебного материала в минимальном объеме; может сформулировать экономические законы, понятия и определения, но при этом, допуская большое количество непринципиальных ошибок; знаком с основной литературой; допускает существенные ошибки в ответе на экзамене, но может устранить их под руководством преподавателя.	Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы.
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины; не может сформулировать основные экономические законы; плохо ориентируется в основных понятиях и определениях; плохо знаком с основной литературой; допускает при ответе на экзамене существенные ошибки и не может устранить их даже под руководством преподавателя. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользование подсказкой другого человека.	Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы. Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы.

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Роль и место внутренних коммуникаций в системе менеджмента.
2	Системы обратной связи и их роль во внутренних коммуникациях.
3	Актуальность внутренних коммуникаций для современных российских и международных компаний.
4	Обзор методов исследований внутренних аудиторий.
5	Оценка вовлеченности сотрудников.
6	Типы организационных структур.
7	Механизмы, дополняющие формальные организационные структуры управления.
8	Современные направления развития организационных структур.
9	Корпоративные издания, сайт, мессенджеры как каналы внутренней коммуникации.
10	Современные стандарты управления внутренними корпоративными коммуникациями: организация внутрикорпоративного информационного пространства.
11	Развитие информационной активности сотрудников.
12	Формирование коллективных представлений сотрудников о миссии и стратегии компании.
13	Критерии эффективности корпоративных событий (events).
14	Технология проведения информационной кампании для сотрудников.
15	Внутренние целевые аудитории.
16	Мотивации.
17	Системы обратной связи

18	Краткий обзор мотивационных теорий.
19	Специфика внутренних коммуникаций в международных и территориально распределенных компаниях
20	Работа внутри мультинациональных компаний, влияние культурных различий на внутренние коммуникации в организации.
21	Стили международных коммуникаций и особенности межкультурных коммуникаций.
22	Специфика работы с виртуальными командами.
23	Каналы и инструменты внутренних коммуникаций.
24	Природа и характер конкурентной среды внутри компании.
25	Общая оценка соперничества структурных подразделений.
26	Выявление специфики работы отдельных подразделений компании.
27	Повышение эффективности деятельности как результат синергии работы отдельных подразделений.
28	Партнерство структурных подразделений.
29	Комплексность и выбор оптимальных каналов коммуникации
30	Корпоративная ответственность во внутренних коммуникациях
31	Понятие и сущность культуры организаций.
32	Понятие культурной среды организации.
33	Организационная культура как составляющая организационных отношений.
34	Теоретические подходы к изучению организационной культуры.
35	Организационная культура как совокупность общественно прогрессивных норм, правил и стандартов, принятая и поддерживаемая в области организационных отношений.
36	Выделение уровневой структуры по степени осознания культурных проявлений (поверхностный уровень, осознанный, глубинный, бессознательный).
37	Структурные компоненты организационной культуры, их особенности, социально-психологическая характеристика.
38	Функции организационной культуры.
39	Традиционные классификации организационной культуры Дилла и Кеннеди, Блейка и Мутона, Оучи.
40	Исследования Г. Хофштеде.
41	Современные классификации организационных культур Бурке и Ханди.
42	Понятие «высокой» и «низкой» культуры.
43	Признаки «здоровой и нездоровой» организационной культуры.
44	Взаимодействие культур внутри организации Неоднородность организационной культуры крупных организаций.
45	Система власти в современной организации как форма многоканальной зависимости индивида от организации.
46	Роль организационной культуры в разрешении базовых организационных противоречий.
47	Системы и основания организационной власти. Взаимосвязь власти, влияния и культуры организации.
48	Формы управления и организационная культура.
49	Организационная культура и стратегии коммуникативного взаимодействия.
50	Принципы формирования организационно культуры.
51	Факторы, сопровождающие процесс формирования организационной культуры.
52	Анализ организационных процессов и необходимость культурных изменений.
53	Управление процессом культурных изменений.

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрено

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Исследуйте существующие инструменты внутрикорпоративных коммуникаций на примере ВШТЭ
2. Выделите признаки психологически "здоровых" и "невротических" организационных культур.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☒ Письменная ☒ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку ответа по билету 45 мин.

Продолжительность защиты курсовой работы 15 мин., что включает краткое сообщение о результатах работы и ответы на вопросы преподавателя.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева	Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/535858
Дорофеева, Л. И.	Организационная культура	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	https://www.iprbooks-hop.ru/109496.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Лапкина, А. Г., Цыганков, В. А.	Организационная культура	Омск: Омский государственный технический университет	2019	http://www.iprbookshop.ru/115434.html
Зайцева, А. В.	Теория коммуникации	Луганск: Книта	2021	https://www.iprbooks-hop.ru/111217.html
Леушкин, Р. В.	Теория социальной коммуникации: актуальные проблемы	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет	2021	https://www.iprbooks-hop.ru/121281.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
Электронная библиотека ВШТЭ СПб ГУПТД [Электронный ресурс]. URL: <http://nizrp.narod.ru>
Электронно-библиотечная система «Айбукс» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ibooks.ru/>

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8
MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска