МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью
Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c
Владелец: Сенченко Павел Васильевич
Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Коммуникационный менеджмент

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки / специальность: **38.04.02 Менеджмент**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление бизнесом**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **Менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **1**
Семестр: **1, 2**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	2 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4	4	8	часов
2	Практические занятия	12	8	20	часов
3	Всего аудиторных занятий	16	12	28	часов
4	Самостоятельная работа	92	56	148	часов
5	Всего (без экзамена)	108	68	176	часов
6	Подготовка и сдача зачета	0	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	108	72	180	часов
				5.0	З.Е.

Зачёт с оценкой: 2 семестр

Томск

Согласована на портале № 51226

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 10 от «28» 11 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.04.02 Менеджмент, утвержденного 30.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф.
Менеджмента _____ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЗиВФ _____ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф.
Менеджмента _____ М. А. Афонасова

Эксперты:

Профессор кафедры менеджмента
(менеджмента) _____ М. А. Афонасова

Доцент кафедры менеджмента _____ Т. А. Рябчикова

Согласована на портале № 51226

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование комплекса знаний, умений и навыков в сфере коммуникационного менеджмента, которые позволят им в будущем применять теоретические положения в управленческой деятельности, коммуницировать в устной и письменной формах, руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

1.2. Задачи дисциплины

– дать магистрантам теоретические знания о функциях коммуникационного менеджмента;

– сформировать навыки выбора, планирования и использования различных форм и средств организационных коммуникаций;

– сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;

– сформировать способность к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в бизнес-сфере различных культур;

– сформировать навыки использования коммуникативных средств в управлении организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников,.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» (Б1.В.ДВ.3.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: История и методология менеджмента, Теория организации и организационное поведение.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты, Маркетинг в управлении бизнесом.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

– ОПК-2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ПК-1 способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** понятие и функции коммуникационного менеджмента; различные формы организационных коммуникаций и правила их планирования и организации; основные межкультурные различия в процессе осуществления организационных коммуникаций; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;

– **уметь** использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; разрабатывать информационную политику организации; планировать внешние и внутренние организационные коммуникации; использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия в управлении коллективом; выбирать модели и стили коммуникации в соответствии с особенностями коллектива или аудитории;

– **владеть** навыками публичных выступлений и письменного делового общения; навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей коллектива; навыками планирования и организации внешних и внутренних организационных коммуникаций; навыками использования коммуникативных средств в управлении организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников.

Согласована на портале № 51226

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		1 семестр	2 семестр
Аудиторные занятия (всего)	28	16	12
Лекции	8	4	4
Практические занятия	20	12	8
Самостоятельная работа (всего)	148	92	56
Проработка лекционного материала	64	36	28
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	64	36	28
Выполнение контрольных работ	20	20	0
Всего (без экзамена)	176	108	68
Подготовка и сдача зачета	4	0	4
Общая трудоемкость, ч	180	108	72
Зачетные Единицы	5.0		

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации	2	6	36	44	ОПК-1, ПК-1
2 Планирование коммуникаций	2	6	56	64	ПК-1
Итого за семестр	4	12	92	108	
2 семестр					
3 Организация внешних и внутренних коммуникаций компании	2	4	28	34	ОПК-1, ОПК-2, ПК-1
4 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	2	4	28	34	ОПК-1, ОПК-2, ПК-1
Итого за семестр	4	8	56	68	
Итого	8	20	148	176	

Согласована на портале № 51226

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации	Информационно-коммуникационная функция менеджмента. Виды и формы организационных коммуникаций. Задачи и функции организационных коммуникаций. Понятие, содержание и задачи коммуникационного менеджмента.Информационная политика компании: назначение, цель и модели. Документационное и информационно-технологическое обеспечение информационной политики. Положение об информационной политике.	2	ОПК-1, ПК-1
	Итого	2	
2 Планирование коммуникаций	Цели коммуникационного планирования. Этапы процесса планирования коммуникаций. План управления коммуникациями проекта. Разделы документа. Анализ заинтересованных сторон. Анализ информации для заинтересованных сторон. Источники информации для составления плана коммуникаций.	2	ПК-1
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
2 семестр			
3 Организация внешних и внутренних коммуникаций компании	Среда взаимодействия организации. Цели внешних коммуникаций. Основные направления PR-коммуникаций. Структура субъектов, взаимодействующих с организацией. Инструменты PR-коммуникаций. PR-мероприятия. Разработка концепции PR-проекта.Роль внутренних коммуникаций в организации. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом. Задачи системы внутренних коммуникаций. Задачи менеджмента внутрифирменных коммуникаций. Этапы создания информационно-коммуникационной системы организации. Информационное обеспечение персонала: инструменты 21 века. Барьеры организационных коммуникаций.	2	ОПК-1, ОПК-2, ПК-1
	Итого	2	
4 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса,	Культура и деловая среда. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления. Деловое общение в меж-	2	ОПК-1, ОПК-2, ПК-1

Согласована на портале № 51226

менеджмента и переговоров	культурном аспекте. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация. Межкультурная этика в бизнесе. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.Деловой протокол и этикет. Переговоры. Факторы ведения переговоров (ожидания результатов, члены переговорной команды, физический контекст переговоров, стадии переговорного процесса). Стили ведения переговоров. Бизнес-аргументация. Методы убеждения собеседника.		
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин			
	1	2	3	4
Предшествующие дисциплины				
1 История и методология менеджмента	+			
2 Теория организации и организационное поведение	+		+	+
Последующие дисциплины				
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты		+		+
2 Маркетинг в управлении бизнесом		+	+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-1	+	+	+	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Зачёт с оценкой

Согласована на портале № 51226

ОПК-2	+	+	+	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Зачёт с оценкой
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Зачёт с оценкой

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации	1. Опрос по темам раздела.2. Тестирование: тест оценки коммуникативный умений.3. Ситуационные задачи по темам раздела..	6	ОПК-1, ПК-1
	Итого	6	
2 Планирование коммуникаций	1. Опрос по темам раздела.2. Практическое задание: разработка плана коммуникаций.3. Тестирование по темам раздела.	6	ПК-1
	Итого	6	
Итого за семестр		12	
2 семестр			
3 Организация внешних и внутренних коммуникаций компании	1. Опрос по темам раздела.2. Практическое задание: письмо-приглашение на PR-акцию.3. Практическое задание: разработка PR-концепции проекта.4. Выступление с презентацией PR-концепции проекта.	4	ОПК-1, ОПК-2, ПК-1
	Итого	4	
4 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	1. Опрос по темам раздела.2. Упражнение: Я-подход и Вы-подход в общении.3. Выступление с докладом по теме раздела.4. Тестирование:по темам раздела.	4	ОПК-1, ОПК-2, ПК-1
	Итого	4	
Итого за семестр		8	
Итого		20	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Согласована на портале № 51226

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	18	ОПК-1, ПК-1	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	18		
	Итого	36		
2 Планирование коммуникаций	Выполнение контрольных работ	20	ПК-1	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	18		
	Проработка лекционного материала	18		
	Итого	56		
Итого за семестр		92		
2 семестр				
3 Организация внешних и внутренних коммуникаций компании	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	ОПК-1, ОПК-2, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	14		
	Итого	28		
4 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	ОПК-1, ОПК-2, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	14		
	Итого	28		
Итого за семестр		56		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачёт с оценкой
Итого		152		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М.Б. Жернакова, И.А.Румянцева.- Москва : Издательство Юрайт, 2021.- 370 с. — Режим

Согласована на портале № 51226

доступа: https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-468746#page/1 (дата обращения: 08.06.2021).

12.2. Дополнительная литература

1. Музыкант, В.Л. Основы интегрированных коммуникаций [Электронный ресурс]: теория и современные практики в 2-х ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В.Л. Музыкант.- 2-е изд., испр. и доп.- Москва : Издательство Юрайт, 2021.- 473 с. — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/osnovy-integrirovannyh-kommunikaciy-teoriya-i-sovremennye-praktiki-v-2-ch-chast-1-strategii-effektivnyy-brending-477307#page/1 (дата обращения: 08.06.2021).
2. Связи с общественностью как социальная инженерия [Электронный ресурс]: учебник для вузов / В.А. Ачкасова [и др.]; под редакцией В.А. Ачкасовой, Л.В, Володиной.- 2-е изд., испр. и доп.- Москва : Издательство Юрайт, 2021.- 351 с. — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/svyazi-s-obschestvennostyu-kak-socialnaya-inzheneriya-472133#page/1 (дата обращения: 08.06.2021).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе магистрантов / Т. Д. Санникова - 2018. 16 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8350 (дата обращения: 08.06.2021).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

Согласована на портале № 51226

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа
634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.
Описание имеющегося оборудования:
- Проектор MS506;
- ПЭВМ C14 (Intel Core i3 2 Гб, Windows7);
- Экран на электро-приводе;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.
Программное обеспечение:
– Microsoft Windows 7 Pro
– Mozilla Firefox

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:
- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:
- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

Согласована на портале № 51226

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. При принятии управленческих решений используют информацию в виде:
1) только фактов
2) фактов и экспертных мнений
3) только суждений экспертов
4) только статистических данных
2. Направление движения информационного сообщения - это...
1) канал коммуникации
2) совокупность функций по информационному обмену
3) передача информации друг другу
4) коммуникативная сеть
3. Коммуникационный менеджмент предполагает:
1) предметно-целевое содержание коммуникации
2) отсутствие формальных ограничений
3) независимость всех участников коммуникационного процесса
4) коммуникативный контроль участников взаимодействия
4. Выберите принципиальные положения коммуникационного менеджмента:
1) главное внимание уделяется социальному аспекту технологии управления
2) главное внимание уделяется управлению информационным процессом с точки зрения техники
3) основное предназначение – влияние на информационное взаимодействие людей, их групп и формирований
4) основное предназначение – создание локальной вычислительной сети
5. Перцептивная функция коммуникации заключается...
1) в передаче информации по каналам коммуникации
2) в восприятии друг друга партнерами в ходе общения и установлении на этой основе взаимопонимания
3) в организации информационно-коммуникативного взаимодействия
4) в возбуждении или изменении характера эмоциональных переживаний
6. Интерактивная функция коммуникации – это…
1) организация взаимодействия
2) передача истинных или ложных сведений
3) влияние на эмоциональные переживания
4) установление взаимопонимания
7. Основные задачи коммуникационного менеджмента:
1) увеличение известности предприятия
2) изменение общественного мнения
3) увеличение дистанции между предприятием и его целевыми группами
4) достижение антагонизма сотрудников со своим предприятием
8. Выберите правильные определения информационной политики организации:
1) характеристика деятельности компании в области информационного взаимодействия с ее участниками корпоративных отношений, непосредственно не принимающих участие в деятельности
2) комплекс коммуникаций, социальных контактов, осуществляемых внутри организации, а также между ней и социальной средой
3) взаимодействие и взаимосвязь во времени и пространстве элементов, которые формируют и эффективно используют все виды капитала экономических систем
4) документ или комплекс документов, регулирующий деятельность сотрудников компании в области информационного взаимодействия с участниками корпоративных отношений

Согласована на портале № 51226

9. Управление информацией отдано на откуп разным департаментам, отделам и функциональным подразделениям, которые самостоятельно определяют свои информационные потребности и передают на верхний уровень организации некоторые ограниченные отчеты - это модель информационной политики, называемая:

1) монархия
2) анархия
3) феодализм
4) федерализм

10. Система документационного обеспечения информационной политики содержит:

1) руководство по информационной политике
2) информационные ресурсы функциональных подразделений
3) записи, обеспечивающие контроль соблюдения информационной политики
4) информационные ресурсы из внешней среды

11. Определение потребностей в информации всех основных стейкхолдеров компании, а также методов и технологий удовлетворения выявленных потребностей - это цель:

1) планирования коммуникаций
2) организации коммуникаций
3) прогнозирования коммуникаций
4) контроля коммуникаций

12. Краткие, сжатые по времени инструктивные встречи представителей официальной структуры с журналистами - это средство PR-коммуникаций, именуемое...

1) пресс-конференция
2) пресс-релиз
3) брифинг
4) презентация

13. К принципам организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом относятся:

1) персонификация
2) формализация
3) инновационность
4) конфронтация

14. Верно ли, что адаптация новых работников является одной из задач организации внутренних коммуникаций?

1) верно
2) неверно

15.К организационным барьерам коммуникаций относятся:

1) отсутствие фильтрации
2) чрезмерные уровни полномочий
3) перцептивные различия
4) отсутствие коммуникационной политики

16. Корпоративный портал с систематизированной базой знаний относится к ... инструментам информационного обеспечения персонала.

1) организационным
2) аналитическим
3) информационным
4) коммуникативным

17. Неполным соблюдением норм, чрезмерным насыщением речи книжными либо разговорными словами характеризуется…

1) элитарная речевая культура
2) среднелитературная речевая культура
3) фамильярно-разговорный тип речевой культуры
4) полнофункциональный тип речевой культуры

18. Неформальное общение высоко ценится в коллективах, преимущественно состоящих из…

Согласована на портале № 51226

1) русских
2) американцев
3) англичан
4) японцев
19. Высокий уровень этноцентризма в деловом общении проявляют…
1) немцы
2) американцы
3) русские
4) израильтяне
20. Равенство и дружелюбные отношения при деловом общении предпочитают…
1) англичане
2) итальянцы
3) немцы
4) китайцы

14.1.2. Темы докладов

1. Разработка плана внешних и внутренних коммуникаций.
2. Разработка концепции PR-проекта.
3. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
4. Деловое общение в межкультурном аспекте.
5. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.

14.1.3. Темы опросов на занятиях

1. Содержание информационно-коммуникационной функции менеджмента.
2. Виды и формы организационных коммуникаций.
3. Задачи и функции организационных коммуникаций.
4. Понятие, содержание и задачи коммуникационного менеджмента.
Информационная политика компании: назначение, цель и модели.
5. Документационное обеспечение информационной политики.
6. Информационно-технологическое обеспечение информационной политики.
7. Разделы Положения об информационной политике.
8. Цели коммуникационного планирования.
9. Этапы процесса планирования коммуникаций.
10. Разделы плана управления коммуникациями проекта. Разделы документа.
11. Анализ заинтересованных сторон.
12. Анализ информации для заинтересованных сторон.
13. Источники информации для составления плана коммуникаций.
14. Среда взаимодействия организации.
15. Цели внешних коммуникаций.
16. Основные направления PR-коммуникаций.
17. Структура субъектов, взаимодействующих с организацией.
18. Инструменты PR-коммуникаций.
19. PR-мероприятия.
20. Содержание концепции PR-проекта.
21. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом.
22. Задачи системы внутренних коммуникаций.
23. Задачи менеджмента внутрифирменных коммуникаций.
24. Этапы создания информационно-коммуникационной системы организации.
25. Информационное обеспечение персонала: инструменты 21 века.
26. Барьеры организационных коммуникаций.
27. Культура и деловая среда.
28. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
29. Деловое общение в межкультурном аспекте.
30. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация.
31. Межкультурная этика в бизнесе.

Согласована на портале № 51226

32. Факторы ведения переговоров.
33. Стили ведения переговоров.
34. Бизнес-аргументация.
35. Методы убеждения собеседника.

14.1.4. Вопросы на самоподготовку

1. Базовые элементы коммуникационного процесса.
2. Ролевое поведение, личностное поведение.
3. Коммуникативные техники.
4. Типы речевых актов в деловом общении.
5. Доклад и речь как жанры делового общения.
6. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
7. Деловое общение в межкультурном аспекте.
8. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.
9. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный.

14.1.5. Темы контрольных работ

Задание на контрольную работу по дисциплине Коммуникационный менеджмент

Разработать план организационных коммуникаций (внешних и внутренних) для проекта по решению одной из следующих проблем:

1. Банк. В экономике кризис, упал платежеспособный спрос на банковские кредиты. Разрабатывается проект по изменению организационной системы (структура-персонал-управление-производство-финансы-маркетинг).
2. Предприятие. Просочилась информация о предстоящем выводе на рынок конкурентом продукта-аналога. Разрабатывается проект по изменению организационной системы (структура-персонал-управление-производство-финансы-маркетинг).
3. Стартап. Закончена разработка, решено самостоятельно производить продукт и продвигать его на рынок. Разрабатывается проект по изменению организационной системы (структура-персонал-управление-производство-финансы-маркетинг).

План представить в виде таблицы (примеры – в материалах лекции по теме).
Работа должна быть оформлена по требованиям:
Титульный лист
Лист Содержание
1 Введение (актуальность, цели и задач работы)
2 Основная часть (выбранная проблема и план коммуникаций)
3 Заключение

Шрифт Times New Roman 14, межстрочный интервал 1,5, форматирование по ширине. Размер шрифта в таблице 12.

14.1.6. Вопросы для зачёта с оценкой

1. Содержание информационно-коммуникационной функции менеджмента.
2. Виды и формы организационных коммуникаций.
3. Задачи и функции организационных коммуникаций.
4. Понятие, содержание и задачи коммуникационного менеджмента.
Информационная политика компании: назначение, цель и модели.
5. Документационное обеспечение информационной политики.
6. Информационно-технологическое обеспечение информационной политики.
7. Разделы Положения об информационной политике.
8. Цели коммуникационного планирования.
9. Этапы процесса планирования коммуникаций.
10. Разделы плана управления коммуникациями проекта. Разделы документа.

Согласована на портале № 51226

11. Анализ заинтересованных сторон.
12. Анализ информации для заинтересованных сторон.
13. Источники информации для составления плана коммуникаций.
14. Среда взаимодействия организации.
15. Цели внешних коммуникаций.
16. Основные направления PR-коммуникаций.
17. Структура субъектов, взаимодействующих с организацией.
18. Инструменты PR-коммуникаций.
19. PR-мероприятия.
20. Содержание концепции PR-проекта.
21. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом.
22. Задачи системы внутренних коммуникаций.
23. Задачи менеджмента внутрифирменных коммуникаций.
24. Этапы создания информационно-коммуникационной системы организации.
25. Информационное обеспечение персонала: инструменты 21 века.
26. Барьеры организационных коммуникаций.
27. Культура и деловая среда.
28. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
29. Деловое общение в межкультурном аспекте.
30. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация.
31. Межкультурная этика в бизнесе.
32. Факторы ведения переговоров.
33. Стили ведения переговоров.
34. Бизнес-аргументация.
35. Методы убеждения собеседника.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;

Согласована на портале № 51226

– в форме электронного документа;
– методом чтения ассистентом задания вслух;
– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 51226