

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнов Давид Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42ba19e03a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «МЕНЕДЖМЕНТ»

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленности  
(профиля) «Менеджмент организации»

Тольятти 2018

Рабочая учебная программа по дисциплине «КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 38.03.02 «Менеджмент» направленности (профиля) «Менеджмент организации» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М.Шемендюк

28.06.2018 г.

3  
Рабочая учебная программа по дисциплине «Коммуникационный менеджмент» составлена в соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата). Приказ Минобрнауки России от 12.01.2016 N 7 (ред. от 13.07.2017) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 09.02.2016 N 41028)

Составил: к.э.н., доцент Журавлева Т.А.

Согласовано:

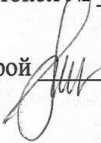
Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина «24» 05 2018 г.

Согласовано:


Начальник управления информатизации  В.В. Обухов «24» 05 2018 г.

Рассмотрено на заседании кафедры «Менеджмент»

Протокол № 10 от «24» 05 2018 г.

Зав. кафедрой  д.э.н., профессор П. В. Корчагин

Согласовано:

Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк  
«24» 05 2018 г.

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

Формирование целостного представления о сущности коммуникационного менеджмента как универсальной деятельности по изучению, проектированию, формированию и развитию коммуникационных систем (организации, проекта, бренда, личности и т.д.), концепции управления изменениями посредством коммуникационных моделей, инструментов, технологий, методологии и методике проведения консалтинговых исследований в сфере управления коммуникациями.

Задачи дисциплины:

- дать системное представление об особенностях и специфике коммуникационного менеджмента;
- расширить представление о сущности, видах и формах коммуникационного менеджмента;
- представить менеджмент как основу философии коммуникационного менеджмента;
- изучить принципы и методы оценки эффективности коммуникационного менеджмента.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности (организационно-управленческая деятельность), на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой);
- мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей;
- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы)

### 1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам

<p><b>Знает:ПК-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля;</li> <li>- виды корпоративной культуры, способы ее формирования и развития</li> <li>- функциональные особенности корпоративного управления;</li> <li>- виды корпоративной культуры, способы ее формирования и развития</li> </ul>	<p>лекции с разбором конкретных ситуаций, практические (семинарские) занятия, решение разноуровневых и проблемных задач, самостоятельная работа</p>	<p>собеседование по проблемным вопросам</p>
<p><b>Умеет: ПК-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать управленческие решения для разрешения конфликтных ситуаций;</li> <li>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</li> <li>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</li> <li>- управлять конфликтными ситуациями в компании</li> </ul>	<p>лекции с разбором конкретных ситуаций, практические (семинарские) занятия, решение разноуровневых и проблемных задач, самостоятельная работа</p>	<p>собеседование по проблемным вопросам, тестирование</p>
<p><b>Имеет практический опыт: ПК-2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применения современных коммуникативных технологий;</li> <li>методов планирования человеческих ресурсов организации;</li> <li>- методов реализации функций организации и контроля</li> <li>- применения современных коммуникативных технологий;</li> <li>- методов реализации основных управленческих функций</li> </ul>	<p>лекции с разбором конкретных ситуаций, практические (семинарские) занятия, решение разноуровневых и проблемных задач, самостоятельная работа</p>	<p>собеседование по проблемным вопросам, тестирование</p>

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части, дисциплин по выбору учебного плана направления подготовки. Ее освоение осуществляется в 6 семестре очного и 7 - ом семестре заочного обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
1	Организационное поведение	ПК-1, ПК-12
2	Антикризисное управление	ПК-3
	Последующие дисциплины	
1	Анализ и диагностика системы менеджмента организации	ПК-3, ПК-10
2	Основы научных исследований и дипломное проектирование	ОПК-1, ОПК-2, ПК-6

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	144 часа	-/-	144 часа
Зачетных единиц	4 з.е.	-/-	4 з.е.
Лекции (час)	18	-/-	6

Практические (семинарские) занятия (час)	28	-/-	8
Самостоятельная работа (час)	71	-/-	121
Экзамен, семестр /час.	6 семестр, 27 часов	-/-	7 семестр, 9 часов

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Семинарские (семинарские)	Самостоятельная работа, час	Самостоятельная работа, час	
1	Коммуникационный менеджмент: история, понятие и сущность.	2/0,5	2/0,5	-/-	7/7	Устный опрос, подготовка докладов
2	Коммуникационный менеджмент как процесс, коммуникационные барьеры и способы их преодоления	2/0,5	2/1	-/-	8/14	Устный опрос, подготовка докладов
3	Принципы организации эффективного коммуникационного процесса предприятия	2/1	4/1	-/-	8/14	Устный опрос, подготовка докладов
4	Особенности внешних коммуникационных систем и специфика формирования внутренних коммуникационных систем.	2/1	4/1	-/-	8/15	Устный опрос, подготовка докладов, тестирование
5	Направление коммуникаций на предприятии.	2/0,5	4/1	-/-	8/14	Устный опрос, подготовка докладов
6	Коммуникационная политика предприятия.	2/0,5	2/1	-/-	8/14	Устный опрос, подготовка докладов
7	Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе	2/0,5	4/1	-/-	8/14	Устный опрос, подготовка докладов
8	Коммуникационное взаимодействие в организации	2/0,5	4/0,5	-/-	8/14	Устный опрос, подготовка докладов
9	Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях	2/1	2/1	-/-	8/15	Устный опрос, подготовка докладов
	Промежуточная аттестация по дисциплине	18/6	28/8	-/-	71/121	Экзамен

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Занятие 1. Коммуникационный менеджмент: история, понятие и сущность.	2/0,5	Подготовка докладов и сообщений по темам, решение разноуровневых и проблемных задач
2	Занятие 2. Коммуникационный менеджмент как процесс, коммуникационные барьеры и способы их преодоления	2/1	Подготовка докладов и сообщений по темам, решение разноуровневых и проблемных задач, семинар-дискуссия
3	Занятие 3. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса предприятия	4/1	Подготовка докладов и сообщений по темам, решение разноуровневых и проблемных задач
4	Занятие 4. Особенности внешних коммуникационных систем и специфика формирования внутренних коммуникационных систем.	4/1	Подготовка докладов и сообщений по темам, решение разноуровневых и проблемных задач
5	Занятие 5. Направление коммуникаций на предприятии.	4/1	Подготовка докладов и сообщений по темам
6	Занятие 6. Коммуникационная политика предприятия.	2/1	Подготовка докладов и сообщений по темам
7	Занятие 7. Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе	4/1	Подготовка докладов и сообщений по темам, решение разноуровневых и проблемных задач
8	Занятие 8. Коммуникационное взаимодействие в организации	4/0,5	Подготовка докладов и сообщений по темам, решение разноуровневых и проблемных задач
9	Занятие 9. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях	2/1	Подготовка докладов и сообщений по темам, решение разноуровневых и проблемных задач
	<b>Итого</b>	28/8	

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК-2	Подготовка докладов	доклады	собеседование	35/-
ПК-2	Примерный перечень вопросов для самостоятельной работы по подготовке к экзамену	задания в минигруппах	обсуждение ответов в минигруппах	36/-

ПК-2	Подготовка к экзамену, самостоятельное изучение литературы, тест самопроверки	Результаты теста самопроверки	тест самопроверки	-/121
<b>Итого за семестр</b>				71/121

Литература: [1-8+ интернет ресурсы]

### **Содержание заданий для самостоятельной работы**

Самостоятельная работа – это деятельность студента, которая осуществляется по заданию преподавателя или по собственному желанию, направленная на закрепление, расширение и углубление получаемых знаний, навыков и умений, а так же на усвоение нового материала без посторонней помощи.

Студенты самостоятельно работают в течение всего времени, на всех видах занятий и в часы, отводимые на самостоятельную работу, предусмотренные учебным планом.

Самостоятельная работа в рамках курса «Коммуникационный менеджмент» включает в себя следующие формы:

- изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций;
- изучение рекомендованной литературы; нормативных документов, материалов периодической печати;
- решение ситуационных задач;
- подготовку и обсуждение сообщений и докладов на занятиях и конференциях;
- подготовку к тестированию;
- подготовку к экзамену.

### **Темы докладов и возможных публикаций**

1. Помехи и барьеры, возникающие на пути информационных потоков. Каковы пути их преодоления
2. Структурные компоненты общественного мнения
3. Формирование общественного мнения при помощи первичных и вторичных информационных потоков.
4. Уровни детерминации общественного мнения: уровень непосредственного отражения, коммуникативный, внутриличностный
5. Связи с общественностью» и коммуникационный менеджмент.
6. Кризис с точки зрения управления коммуникационным процессом

### **Тестовые задания для самоконтроля**

по дисциплине «Коммуникационный менеджмент»

1. «Менеджмент коммуникаций» и «коммуникационный менеджмент» это:
  - А) одно и то же,
  - Б) разные понятия
2. Коммуникационный менеджмент это:
  - 1) целенаправленная деятельность по обеспечению надежного функционирования коммуникационных процессов,
  - 2) организация внутренних коммуникаций компании на основе заявленной миссии компании,
  - 3) средство достижения взаимопонимания компании с внешней общественностью.
3. Верно ли суждение, что коммуникационный менеджмент является специализированным видом профессиональной управленческой деятельности.
  - А) верно
  - Б) неверно.
4. Какой ответ является неверным? Управление классифицируют следующим образом:
  1. единичное,



2. отраслевое,
3. специальное
5. Укажите неверный ответ. Принципы управления делятся на:
  1. организационные,
  2. идеологические,
  3. стимулирования
  4. поощрения
6. Согласны ли вы с утверждением, что коммуникационные потребности тождественны с информационными потребностями:
  - А) да;
  - Б) нет.
7. Укажите неверные ответы. Коммуникационный менеджмент включает следующие функции:
  1. планирование,
  2. коррекция,
  3. организацию,
  4. предупреждения,
  5. лидерство,
  6. контроль
8. Коммуникационный менеджмент ориентирован на повышение:
  1. рентабельности и конкурентоспособности производства,
  2. корпоративной культуры,
  3. стимулирование сбыта.
9. Какое утверждение является неверным. Цели в коммуникационном менеджменте определяют:
  - 1) результаты деятельности организации и выступают критериями оценки,
  - 2) определяют перспективы развития организации,
  - 3) основу принятия решений,
  - 4) положение среди конкурентов.
10. Из заявления о миссии компании общественность может почерпнуть информацию:
  - 1) о корпоративных ценностях,
  - 2) об отношениях между сотрудниками внутри организации,
  - 3) о позиционировании компании на мировом рынке,
  - 4) истории создания компании.

### **Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине**

1. Коммуникационный менеджмент как наука. Суть управления.
2. Содержание коммуникационного менеджмента, его функции и задачи.
3. Организация и ее признаки. Внутренняя и внешняя среда организации.
4. Законы существования организации. Разновидности организации.
5. Корпоративная культура организации. Компоненты корпоративной культуры, ее функции.
6. Типы корпоративной культуры, формальные и неформальные ценности.
7. Виды публичного общения. Средства публичной коммуникации. Методы коммуникативного воздействия.
8. Коммуникационный менеджмент и публич рилейшнз.
9. Коммуникация и информация. Информационно-инструментальная парадигма изучения коммуникации.
10. Характеристика ценностных приоритетов управления.
11. Содержание деятельности коммуникационного менеджмента.
12. Методы публичного воздействия.
13. Подходы к принятию решений. Рациональное решение.
14. Принципы составления программы коммуникологического исследования.
15. Компьютерные программы обработки социальной информации.
16. Сущностные и содержательные признаки управления.

17. Основные характеристики репутационных технологий.
18. Виды публичного общения
19. Коммуникационный процесс и его структура. Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс.
20. Особенности работы руководителя. Стили управления. Стили коммуникаций как характеристика менеджера
21. Информационно-коммуникационная модель управления. Классификация информации.
22. Требования к управленческой информации. Алгоритм информационного поиска.
23. Методы и приемы сбора данных: наблюдение, контент-анализ, анкетные опросы и интервью, коммуникационный аудит.
24. Функции коммуникационного менеджмента в промышленном и коммерческом секторе.
25. Коммуникационный менеджмент как процесс. Коммуникатор, целевая аудитория, ключевое сообщение, каналы коммуникаций.
26. Принципы планирования в коммуникационном менеджменте.
27. Принципы принятия решений в коммуникационном менеджменте. Природа процесса принятия решений. Организационные решения.
28. Управление репутацией организации, корпоративный репутационный PR.
29. Управление имиджем организации, стратегия конструирования имиджа и политика информационной открытости.
30. Интегрированные маркетинговые коммуникации в коммуникационном менеджменте.
31. Коммуникационная программа как основа планирования. Определение проблемы.
32. Оценка и контроль коммуникационной программы.
33. Системный и ситуационный подходы к управлению. Моделирование ситуаций.
34. Процедуры планирования и контроля PR-акций.
35. Меры упреждения и преодоления кризисных ситуаций и массовых конфликтов публичного общения.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии**

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Слайд-лекции	Тема 1 «Коммуникационный менеджмент: история, понятие и сущность»	-
Обсуждение проблемной ситуации	Тема 9. «Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях»	Занятие 4 «Особенности внешних коммуникационных систем и специфика формирования внутренних коммуникационных систем»
Разбор конкретных ситуаций		Занятие 7 «Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе»

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, лабораторные работы (при наличии в учебном плане), консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, тестирование и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- рейтинговая оценка знаний;
- другое.

#### **Содержание заданий для практических занятий**

**Практическое занятие по теме 1. Коммуникационный менеджмент: история, понятие и сущность.**

##### **Вопросы:**

Каковы внеэкономические факторы, определяющие успех современного бизнеса?

Какие управленческие процедуры и операции предполагает коммуникационный менеджмент?

Каковы функции отдела, занимающегося коммуникационным менеджментом в организации?

Какие требования предъявляются к менеджеру по коммуникациям?

**Литература:** [1,5,8+ интернет ресурсы]

**Практическое занятие по теме 2. Коммуникационный менеджмент как процесс, коммуникационные барьеры и способы их преодоления**

##### **Вопросы и доклады:**

Понятие эффективности в коммуникациях.

Принципы оценки коммуникационных программ.

Виды эффективности.

Помехи и барьеры, возникающие на пути информационных потоков. Каковы пути их преодоления?

Перечислите основные показатели эффективности коммуникационного процесса

**Литература:** [1,2-8+ интернет ресурсы]

**Практическое занятие по теме 3. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии.**

##### **Вопросы:**

Что такое неформальная коммуникация в организации? Какие способы управления ею вам известны?

Перечислите принципы организации эффективного коммуникационного процесса внутри организации.

Какие пункты содержит типовая программа совершенствования коммуникаций в организации?

Какие условия являются обязательными для проведения эффективной информационной кампании?

Назовите известные вам виды коммуникационных стратегий. В каких условиях они осуществляются?

**Литература:** [1,4-8+ интернет ресурсы]

**Практическое занятие по теме 4. Особенности внешних коммуникационных систем и специфика формирования внутренних коммуникационных систем.**

**Вопросы:**

Понятие общественного мнения.

Чем отличаются внутренние и внешние коммуникации?

Охарактеризуйте основные компоненты коммуникационного процесса

Каковы методы исследовательской работы в сфере коммуникационного процесса?

В чем заключаются основные должностные обязанности менеджера по коммуникациям (коммуникатора)?

**Доклады:**

Структурные компоненты общественного мнения

Формирование общественного мнения при помощи первичных и вторичных информационных потоков.

Уровни детерминации общественного мнения: уровень непосредственного отражения, коммуникативный, внутриличностный.

**Литература:** [2,4-8+ интернет ресурсы]

**Практическое занятие по теме 5. Направление коммуникаций на предприятии.**

**Вопросы:**

Каким образом коммуникационные проблемы замедляют развитие организации?

Обозначьте основные стратегии разрешения проблемной ситуации в коммуникационном менеджменте

Назовите ведущие технологии управления деловой репутацией фирмы

Коммуникационный менеджмент в ПР – деятельности – назовите основные стадии коммуникационного процесса в ПР.

**Литература:** [1,3,4,8+ интернет ресурсы]

**Практическое занятие по теме 6. Коммуникационная политика предприятия.**

**Вопросы и доклады:**

Сопоставьте «связи с общественностью» и коммуникационный менеджмент». Результаты сопоставления представьте в виде схемы.

Какую роль выполняет коммуникационный менеджмент в маркетинговой политике предприятия?

Какова оптимальная структура отдела корпоративной коммуникации на предприятии?

**Литература:** [1-8+ интернет ресурсы]

**Практическое занятие по теме 7. Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе**

**Вопросы:**

Сформулируйте основные особенности коммуникационного менеджмента в промышленности и бизнесе.

Какие функции в предприятии выполняет специалист, занимающийся технологическим направлением в коммуникационном менеджменте?

Какие функции в предприятии выполняет специалист, занимающийся репутационно-имиджевым направлением в коммуникационном менеджменте?

**Литература:** [7-8+ интернет ресурсы]

**Практическое занятие по теме 8. Коммуникационное взаимодействие в организации**

**Вопросы:**

Что такое стратегическое управление коммуникациями?

Каковы особенности управления коммуникациями в коммуникационном менеджменте?

Чем ограничивается деятельность по управлению коммуникациями в организации? Является ли она всеобъемлющей?

Каковы различия между монологическим и диалогическим информационным потоками? Какие из них имеют отношение к манипулированию сознанием? Как их различить?

Каковы особенности коммуникационного процесса в диалогическом и монологическом информационных потоках?

**Литература:** [1,2,6,8+ интернет ресурсы]

**Практическое занятие по теме 9. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях**

**Вопросы и доклады:**

Сформулируйте определение кризиса с точки зрения управления коммуникационным процессом.

Какие типы кризисов вам известны? Как типология кризисов помогает подготовиться к действиям во время кризиса?

Каковы практические шаги по обеспечению эффективного управления коммуникациями во время кризиса?

Какие действия необходимо предпринять после кризиса?

**Ролевая игра: «Коммуникационный менеджмент в условиях кризиса».**

Описание: участники игры делятся на две команды, каждая из которых разрабатывает план действий в конкретных кризисных условиях и проигрывает его перед другой командой, которая в этой игре выполняет функции разных целевых групп общественности. Затем команды меняются ролями.

**Литература:** [1-4,8+ интернет ресурсы]

**7. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (экзамен)**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов, шт.
ПК-2	Текущий контроль	устный опрос по темам семинарских занятий	35
ПК-2	Текущий контроль	Выступление с докладами	6
ПК-2	Промежуточная аттестация (экзамен)	Компьютерный тест	100 в системе CDO «Moodle»

Литература: [1-8+ интернет ресурсы]

**7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства
--------------------------------	--------------------

**Знает:**

**ПК-2**- основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля;  
 - виды корпоративной культуры, способы ее формирования и развития  
 - функциональные особенности корпоративного управления;  
 - виды корпоративной культуры, способы ее формирования и развития

1. Коммуникационный менеджмент как наука. Суть управления.
2. Содержание коммуникационного менеджмента, его функции и задачи.
3. Организация и ее признаки. Внутренняя и внешняя среда организации.
4. Законы существования организации. Разновидности организации.
5. Корпоративная культура организации. Компоненты корпоративной культуры, ее функции.
6. Типы корпоративной культуры, формальные и неформальные ценности.
7. Виды публичного общения. Средства публичной коммуникации. Методы коммуникативного воздействия.
8. Коммуникационный менеджмент и публич рилейшнз.
9. Коммуникация и информация. Информационно-инструментальная парадигма изучения коммуникации.
10. Характеристика ценностных приоритетов управления.
11. Содержание деятельности коммуникационного менеджмента.
12. Методы публичного воздействия.
13. Подходы к принятию решений. Рациональное решение.
14. Принципы составления программы коммуникологического исследования.
15. Компьютерные программы обработки социальной информации.
16. Сущностные и содержательные признаки управления.
17. Основные характеристики репутационных технологий.
18. Виды публичного общения

**Умеет:**

**ПК-2**- использовать управленческие решения для разрешения конфликтных ситуаций;  
 - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности  
 - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;  
 - управлять конфликтными ситуациями в компании

19. Коммуникационный процесс и его структура. Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс.
20. Особенности работы руководителя. Стили управления. Стили коммуникаций как характеристика менеджера
21. Информационно-коммуникационная модель управления. Классификация информации.
22. Требования к управленческой информации. Алгоритм информационного поиска.
23. Методы и приемы сбора данных: наблюдение, контент-анализ, анкетные опросы и интервью, коммуникационный аудит.
24. Функции коммуникационного менеджмента в промышленном и коммерческом секторе.
25. Коммуникационный менеджмент как процесс. Коммуникатор, целевая аудитория, ключевое сообщение, каналы коммуникаций.
26. Принципы планирования в коммуникационном менеджменте.
27. Принципы принятия решений в коммуникационном менеджменте. Природа процесса принятия решений. Организационные решения.

**Имеет практический опыт:**

<p><b>ПК-2-</b> применения современных коммуникативных технологий; методов планирования человеческих ресурсов организации; - методов реализации функций организации и контроля - применения современных коммуникативных технологий; - методов реализации основных управленческих функций</p>	<p>28. Управление репутацией организации, корпоративный репутационный PR.</p> <p>29. Управление имиджем организации, стратегия конструирования имиджа и политика информационной открытости.</p> <p>30. Интегрированные маркетинговые коммуникации в коммуникационном менеджменте.</p> <p>31. Коммуникационная программа как основа планирования. Определение проблемы.</p> <p>32. Оценка и контроль коммуникационной программы.</p> <p>33. Системный и ситуационный подходы к управлению. Моделирование ситуаций.</p> <p>34. Процедуры планирования и контроля PR-акций.</p> <p>35. Меры упреждения и преодоления кризисных ситуаций и массовых конфликтов публичного общения.</p>
--	--

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

## **7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций,**

### описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### Критерии оценивания компетенций

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню сформированности компетенции*.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню сформированности компетенции*.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

#### Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

#### *Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций*

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература



1. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Упр. персоналом", "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. В. Дейнека. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 288 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=512044>.
  2. Практический менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Э. М. Коротков [и др.] под общ. ред. Короткова Э. М. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 330 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=468883>.
  3. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Связи с общественностью" / Ф. И. Шарков. - 4-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 488 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=414752>.
  4. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" (квалификация (степень) "бакалавр") / Т. Т. Черкашина [и др.] ; под ред. Т. Т. Черкашиной. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 367 с. - (Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>).
- Дополнительная литература**
5. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие [для вузов] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 524 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>.
  6. Забродская, Н. Г. Предпринимательство. Организация и экономика малых предприятий [Электронный ресурс] : учебник / Н. Г. Забродская. - Документ Bookread2. - М. : Вуз. учеб. [и др.], 2014. - 262 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=453430>.
  7. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 695 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942757>.
  8. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Коммуникационный менеджмент" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Менеджмент" ; сост. Р. К. Крайнева. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - Режим доступа: [http://elib.tolgas.ru/publ/Method\\_KOMMb\\_BMN\\_21.09.2017.pdf](http://elib.tolgas.ru/publ/Method_KOMMb_BMN_21.09.2017.pdf)

## **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

1. HRM.RU. HR-менеджмент. Ведущий портал о кадровом менеджменте [Электронный ресурс] . - Режим доступа: <http://hrm.ru/>. – Загл. с экрана.
2. PRO-personal.ru [Электронный ресурс] : сайт для специалистов по кадрам и упр. персоналом. - Режим доступа: <http://www.pro-personal.ru/>. – Загл. с экрана.
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : офиц. сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа : <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>. – Загл. с экрана.
5. ЭСМ. Экономика. Социология. Менеджмент. Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>. – Загл. с экрана.
6. HR-Portal: Сообщество HR-менеджеров [Электронный ресурс] : портал по упр. персоналом. - Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/>. – Загл. с экрана.
7. Портал по управлению персоналом «Сообщество HR-менеджеров» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/>. – Загл. с экрана.
8. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.

9. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

**9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office	Офисное прикладное программное обеспечение	Для выполнения заданий по темам дисциплины

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Примерная технологическая карта дисциплины «Коммуникационный менеджмент»  
 Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленности (профиля) «Менеджмент организации»

кафедра Менеджмент

преподаватель

Виды контрольных точек	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контрольную точку	Срок прохождения контрольных точек																	Итого	Зачетно-экзаменационная сессия			
			январь-февраль					март				апрель				май-июнь								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17					
1. Обязательные задания:																								
1.1.Посещение лекций	5	2	+			+			+		+								+				10	
1.2.Посещение практических занятий	10	1		+		+			+	+	+	+	+			+			+	+		+	10	
Итого																							20	
2. Дополнительные задания:																								
2.1.Работа на практических занятиях	5	до 2			+					+			+			+					+		10	
2.2.Тестирование	2	до 5									+					+							10	
Итого																							20	
3. Творческие задания:																								
3.1. Подготовка и проведение лекционных занятий под руководством преподавателя	1	до 10																			+		10	
3.2. Подготовку статей и публикаций. Участие в студенческих конференциях	1	до 20													+						+		10	
Итого																							30	
<i>Текущий рейтинг:</i>																								
																							70	
4. Итоговый контроль знаний																								
		до 30																					30	
<i>Общий рейтинг по дисциплине:</i>																								
																							100	
Форма контроля																								
																								экзамен