Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2026 13:42:02
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Коммуникационный менеджмент
(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»
(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр
(Квалификация)

Кафедра разработчик Экономики и управления
Год набора **2025**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св/ву	з/у	сз	вв/ву
Зачетные единицы	**3**			**3**	**3**	**3**
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			10	10	10
– Лекционные (Л)	16			6	6	6
– Практические (ПЗ)				4	4	4
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)	16					
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	76			94	94	94
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)	+			+(4)	+(4)	+(4)
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))						

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»» 2025 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……..7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……11
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……12
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами) ……16
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ……14
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии ……18
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……20

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Коммуникационный менеджмент»** входит в **перечень Элективных дисциплин (модули) Б1.В.ДЭ.05** дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Дескрипторы универсальных компетенций:

УК-4.1 Способен владеть системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов), а также способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь

УК-4.2. Способен грамотно использовать информационно-коммуникационные технологии, коммуникативно-приемлемый стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **В/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	**УК-4.1** Способен владеть системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов), а также способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь **УК-4.2.** Способен грамотно использовать информационно-коммуникационные технологии, коммуникативно-приемлемый стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	*Знание:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-1 УК- 4.1 Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии В/01.6 ИД-2 УК- 4.2 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" В/01.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-3 УК- 4.1 Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии В/01.6 ИД-4 УК- 4.2 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети

		"Интернет" В/01.6 *Умения* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-5 УК- 4.1 Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации В/01.6, В/02.6 ИД-6 УК- 4.2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами В/02.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** *Умения:* ИД-7 УК- 4.1 Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания В/01.6, В/02.6 ИД-8 УК- 4.2 Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе В/01.6 **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** *Имеет навыки и (или) опыт:* ИД-9 УК- 4.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам В/02.6 ИД-10 УК- 4.2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон В/02.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** *Имеет навыки и (или) опыт:* ИД-11 УК- 4.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг

		предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам В/02.6 ИД-12 УК- 4.2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон В/02.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки«43.03.01Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1		Философия
2		Социология и психология
3		Управление проектами
4		Менеджмент в сфере услуг

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки**«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки**«43.03.01 Сервис», направленность (профиль)«Сервис индустрии гостеприимства»** 2025 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Теоретические основы управления коммуникациями	20	2	2	16	ИД-1 УК- 4.1, ИД-2 УК- 4.2
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	20	2	2	16	ИД-3 УК- 4.1, ИД-4 УК- 4.2
3	Механизмы управления коммуникациями	24	4	4	16	ИД-5 УК- 4.1, ИД-6 УК- 4.2
4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	24	4	4	16	ИД-7 УК- 4.1, ИД-8 УК- 4.2 ИД-9 УК- 4.1,
5	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	20	4	4	12	ИД-10 УК- 4.2 ИД-11 УК- 4.1, ИД-12 УК- 4.2
Вид промежуточной аттестации (Зачет)						
Итого		**108**	**16**	**16**	**76**	

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Теоретические основы управления коммуникациями	20			20	ИД-1 УК- 4.1, ИД-2 УК- 4.2
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	22	2		20	ИД-3 УК- 4.1, ИД-4 УК- 4.2
3	Механизмы управления коммуникациями	22		2	20	ИД-5 УК- 4.1, ИД-6 УК- 4.2
4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	24	2	2	20	ИД-7 УК- 4.1, ИД-8 УК- 4.2 ИД-9 УК- 4.1,

5	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	12	2		10	ИД-10 УК- 4.2 ИД-11 УК- 4.1, ИД-12 УК- 4.2
Вид промежуточной аттестации (Зачет)		**4**				
Итого		**108**	**6**	**4**	**90**	

Заочная форма обучения (ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	**Тема дисциплины**	**Трудоемкость**				**Код индикатора и дескриптора достижения компетенций**
		Всего	**Аудиторные занятия**		**СРО**	
			Л	**ПЗ (ЛЗ, СЗ)**		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Теоретические основы управления коммуникациями	22		2	20	ИД-1 УК- 4.1, ИД-2 УК- 4.2
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	22	2		20	ИД-3 УК- 4.1, ИД-4 УК- 4.2
3	Механизмы управления коммуникациями	22		2	20	ИД-5 УК- 4.1, ИД-6 УК- 4.2
4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	24	2		20	ИД-7 УК- 4.1, ИД-8 УК- 4.2 ИД-9 УК- 4.1,
5	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	14	2		10	ИД-10 УК- 4.2 ИД-11 УК- 4.1, ИД-12 УК- 4.2
Вид промежуточной аттестации (Зачет)		**4**				
Итого		**108**	**6**	**4**	**90**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы управления коммуникациями

Понятие коммуникационного менеджмента. Содержание деятельности коммуникационного менеджмента. Корпоративные коммуникации как предмет коммуникационного менеджмента. Основное содержание коммуникационного менеджмента. Задачи коммуникационного менеджмента. Социальный коммуникационный менеджмент.

Тема 2. Коммуникационный менеджмент как процесс

Объекты и субъекты корпоративных коммуникаций. Гуманитарный смысл, прикладная и целевая направленность коммуникационного менеджмента. Специфика функций коммуникационного менеджмента. Коммуникации как объект управления. Коммуникационный процесс и информационные технологии. Перспективы развития коммуникационного менеджмента.

Тема 3. Механизмы управления коммуникациями

Виды и средства коммуникационного процесса. Методы коммуникационного менеджмента. Имидж компании – единица коммуникации. Специалисты, обеспечивающие коммуникационный процесс.

Тема 4. Особенности управления информационными потоками внутри предприятия

Коммуникации между уровнями управления и подразделениями. Коммуникационные каналы. Информационное, административное, техническое взаимодействие субъектов управленческой деятельности. Разнообразные способы коммуникационного воздействия: методы убеждения и внушения, заражения и подражания в коммуникации, одноканальные и многоканальные, формальные и неформальные коммуникации.

Особенности коммуникационного менеджмента при подборе, приеме, адаптации кадров, повышении квалификации, продвижении по службе, увольнении сотрудников. Работа с персоналом в кризисных ситуациях, разрешение конфликтов в рабочих коллективах.

Тема 5. Коммуникационный процесс во внешней сфере организации

Коммуникационная политика организации и основные принципы ее осуществления. Информационное взаимодействие со СМИ, потребителями, поставщиками, конкурентами, органами государственного регулирования, местного самоуправления, политическими группами, комитетами и т. п.

Инструменты и мероприятия в связях с внутренней и внешней общественностью, целевыми и ключевыми аудиториями.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического занятия
1	*2*
ПЗ 1	Теоретические основы управления коммуникациями
ПЗ 2	Коммуникационный менеджмент как процесс
ПЗ 3-4	Механизмы управления коммуникациями
ПЗ 5-6	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы
ПЗ 7-8	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического занятия
1	*2*
ПЗ 2	Механизмы управления коммуникациями
ПЗ 3	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы

Заочная форма обучения (ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Тема практического занятия
1	*2*
ПЗ 1	Теоретические основы управления коммуникациями
ПЗ 2	Механизмы управления коммуникациями
ПЗ 3	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы
ПЗ 4	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Теоретические основы управления коммуникациями	Л	Лекция-ситуация	100
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	Л	Лекция-ситуация	100
3	Механизмы управления коммуникациями	Л	Лекция-ситуация	100
4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	ПЗ	Дискуссия	100
5	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	ПЗ	Дискуссия	100
Итого %				**31,25%**

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Механизмы управления коммуникациями	ПЗ	Дискуссия	100
2	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	ПЗ	Дискуссия	100
3	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	ПЗ	Дискуссия	100
Итого				**50%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Теоретические основы управления коммуникациями	1-6	1,2,3,4,5
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	7-16	1,2,3,4,5
3	Механизмы управления коммуникациями	17-20	1,2,3,4,5
4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	21	1,2,3,4,5
5	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	22-23	1,2,3,4,5

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Коммуникационный менеджмент в некоммерческой сфере.
2. Коммуникационный менеджмент в органах законодательной власти.
3. Структура и функции департамента информации и печати МИД РФ.
4. Формы работы с общественностью политических и общественных организаций.
5. Особенности коммуникационного менеджмента в работе с персоналом.
6. Коммуникационный менеджмент в организации: PR руководителей.
7. Внутренние средства коммуникации: специфика, разнообразие, функции.
8. Кризисный менеджмент и принципы коммуникации в экстремальных условиях.
9. Взаимодействие со СМИ: двусторонняя коммуникация.
10. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности.
11. Паблик рилейшнз в акционерных обществах и системе корпоративного управления.
12. Управление коммуникациями и информационная борьба в экономической сфере.
13. Паблик рилейшнз: особенности российского опыта.
14. Презентации, выставки и торговые ярмарки как средства паблик рилейшнз.
15. Особенности паблик рилейшнз в финансовой сфере.
16. Формирование и продвижение корпоративного имиджа.
17. Анализ CRM-системы.
18. Анализ GR-технологий.
19. Анализ маркетинговых коммуникаций.
20. Организация службы по связям с общественностью: анализ опыта компании (предприятия, организации).
21. Развитие российского общества в содержании рекламных материалов.
22. Современная реклама и PR на Западе и в России: общее и особенное.
23. Дни открытых дверей как инструмент связей с общественностью.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Теоретические основы управления коммуникациями	ЛС	УО	ПРВ	ИД-1 УК- 4.1, ИД-2 УК- 4.2
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	ЛС	УО	ПРВ	ИД-3 УК- 4.1, ИД-4 УК- 4.2
3	Механизмы управления коммуникациями	ЛС	УО	ПРВ	ИД-5 УК- 4.1, ИД-6 УК- 4.2
4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	УО	Д	ПРВ	ИД-7 УК- 4.1, ИД-8 УК- 4.2 ИД-9 УК- 4.1,
5	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	УО	Д	ПРВ	ИД-10 УК- 4.2 ИД-11 УК- 4.1, ИД-12 УК- 4.2

заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*

1	Теоретические основы управления коммуникациями			ПРВ	ИД-1 УК- 4.1, ИД-2 УК- 4.2
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	ЛС		ПРВ	ИД-3 УК- 4.1, ИД-4 УК- 4.2
3	Механизмы управления коммуникациями		УО	ПРВ	ИД-5 УК- 4.1, ИД-6 УК- 4.2
4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	УО	Д	ПРВ	ИД-7 УК- 4.1, ИД-8 УК- 4.2 ИД-9 УК- 4.1,
5	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	УО		ПРВ	ИД-10 УК- 4.2 ИД-11 УК- 4.1, ИД-12 УК- 4.2

Заочная форма обучения (ускоренное обучение , полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Теоретические основы управления коммуникациями		УО	ПРВ	ИД-1 УК- 4.1, ИД-2 УК- 4.2
2	Коммуникационный менеджмент как процесс	ЛС		ПРВ	ИД-3 УК- 4.1, ИД-4 УК- 4.2
3	Механизмы управления коммуникациями		УО	ПРВ	ИД-5 УК- 4.1, ИД-6 УК- 4.2
4	Особенности управления информационными потоками внутри фирмы	УО	Д	ПРВ	ИД-7 УК- 4.1, ИД-8 УК- 4.2 ИД-9 УК- 4.1,
5	Коммуникационный процесс во внешней сфере организации	УО	Д	ПРВ	ИД-10 УК- 4.2 ИД-11 УК- 4.1, ИД-12 УК- 4.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПРВ – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

ЛС – Лекция-ситуация

Д – Дискуссия

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Темы рефератов, докладов, эссе

1. Особенности мультинациональных деловых коммуникаций.
2. Коммуникационная политика организации в отношении персонала.
3. Коммуникационная политика мультинациональных концернов на фоне глобализации.
4. Организация связей с общественностью в промышленности.
5. Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью в силовых структурах.
6. Фирменный стиль как элемент корпоративной идентичности.
7. Формирование и продвижение корпоративного имиджа.
8. Функционирование PR-отдела в структуре предприятия.
9. Формирование корпоративной культуры компании средствами PR.
10. Повышение конкурентоспособности компании средствами PR.
11. Анализ функционирования пресс-службы в структуре PR-отдела.
12. Управление коммуникациями и осуществление PR в организации.
13. Этические проблемы коммуникационного менеджмента и PR организации.

5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету

1. Определение и социальные функции коммуникационного менеджмента.
2. Предмет и объект коммуникационного менеджмента.
3. Модели коммуникационного менеджмента и их связь с типами общественного сознания.
4. Основные типы коммуникации.
5. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации.
6. Место и роль коммуникационного менеджмента в развитии коллектива и личности.
7. Персонал организации. Средства внутриорганизационной коммуникации. PR и управление персоналом
8. Цели, задачи и функции коммуникационного менеджмента.
9. Основные этапы коммуникационного процесса в организации.
10. Обратная связь в коммуникации.
11. Коммуникатор, сообщение, аудитория как составные части коммуникационной среды.
12. Коммуникативное пространство.
13. Организация управления коммуникативным пространством.
14. Коммуникативная структура организации.
15. Виды, формы и стили общения коммуникатора.
16. Формы и методы организационных коммуникаций, их роль в коммуникационном менеджменте.
17. Содержание ключевых проблем PR- деятельности.
18. Основные характеристики репутационных технологий.
19. Виды общения на групповом и межличностном уровне в организации.
20. Методы убеждения и внушения, механизмы заражения и подражания в коммуникации
21. Структура коммуникационной программы.
22. Приемы и методы работы с ключевыми и целевыми аудиториями в коммуникационном менеджменте.
23. Принципы целеполагания при планировании корпоративной коммуникации.
24. Критерии оценки эффективности корпоративных коммуникаций.
25. Понятия политический маркетинг, социальный маркетинг. Привести примеры их деятельности.
26. Методы сбора социальной информации в коммуникационном менеджменте.
27. Понятия лоббизм, спонсорство, меценатство.
28. Системный подход в коммуникационном менеджменте.
29. Процесс принятия решений в коммуникационном менеджменте.
30. Коммуникационный менеджмент в некоммерческой сфере.
31. Специфика коммуникаций в государственных и муниципальных органах государственной власти.

32. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности.
33. Коммуникационный менеджмент в кризисных и конфликтных ситуациях.
34. Цели кризисного менеджмента. Ошибки при реагировании на кризис. Недостатки работы в PR- службы в кризисной ситуации.
35. Схема коммуникаций в кризисной ситуации.
36. Национальный характер и его отражение в коммуникационном менеджменте.
37. Мотивационный ресурс коммуникационного менеджмента.
38. Самоменеджмент в коммуникативном пространстве организации.
39. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности.
40. Задачи коммуникационного менеджмента в создании информационной привлекательности региона и предприятия, проблемы реализации.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. Прочитайте примеры речевых формулировок, определите, какие из них соответствуют человеку с реактивным отношением к жизни *(прочитайте текст, выберите два верных варианта ответа):*

а) Всегда есть выход, надо только смотреть вокруг и видеть новые возможности
б) Можно выбрать новый подход к достижению желаемого результата
в) Я не могу ничего сделать в этой ситуации
г) Трудно что-либо предпринять, когда компьютер старый, нет нужной программы, отключен Интернет

Правильный ответ: б), г)

2. *Укажите правильную последовательность*. В какой последовательности необходимо пройти следующие этапы при анализе управленческих данных, чтобы эффективно использовать статистические методы и обеспечить принятие обоснованных решений?

1. Анализ данных
2. Формулировка проблемы
3. Подготовка данных
4. Принятие решений
5. Сбор данных
6. Интерпретация результатов

Правильный ответ: 2 – 5 – 3 – 1 – 6 – 5

3. *Укажите правильное соотношение* видов коммуникации:

1. коммуникации по форме общения
2. коммуникации по каналам общения
3. коммуникации по субъекту и средствам коммуникации

Варианты ответов:

а) формальные и неформальные
б) межличностные и коммуникации с помощью информационных технологий
в) вербальные и невербальные

Правильный ответ: 1)-в; 2)-а; 3)-б

4. *Прочитайте текст, запишите правильный ответ. Ответ следует записать с большой буквы*

_____ -метод получения информации на основе вербальной коммуникации.

Правильный ответ: Беседа

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/109384.html

2. Васильева, Е. Ю. Коммуникационный менеджмент : учебно-методическое пособие / Е. Ю. Васильева, Н. В. Сергиевская. — Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-7264-2126-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/101795.html

3. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / составители С. В. Кардинская. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 80 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102916.html

4. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный

университет, 2019. — 132 c. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/109384.html

7.2. Дополнительная литература

5. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 c. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/80614.html

6. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 c. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/86469.html

7. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 c. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/97408.html

Чернов, А. В. Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие / А. В. Чернов, В. А. Чернова. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 c. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/104198.html

6. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 c. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115436.html

7. Серпикова, М. Б. Основы деловой коммуникации : практикум / М. Б. Серпикова, Т. А. Шехурдина. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 180 c. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115961.html

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
2. http://www.garant.ru/— Гарант
3. Программное обеспечение для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Коммуникационный менеджмент»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- Программное обеспечение для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом на может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Коммуникационный менеджмент

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Николаев Юрий Николаевич

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)