

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:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42ba19e05a38b76e

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:

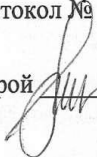
Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина «24» 05 2018 г.

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>Знает:ПК-2</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>лекции с разбором конкретных ситуаций, практические (семинарские) занятия, решение разноуровневых и проблемных задач, самостоятельная работа</p>	<p>собеседование по проблемным вопросам</p>
<p>Умеет: ПК-2</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<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>Имеет практический опыт: ПК-2</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>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, часы	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
	Итого	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 мини-группах	обсуждение ответов в мини-группах	36/-

ПК-2	Подготовка к экзамену, самостоятельное изучение литературы, тест самопроверки	Результаты теста самопроверки	тест самопроверки	-/121
Итого за семестр				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, <i>шт.</i>
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>ПК-2- 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/Metod_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.

