

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.10.2023

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Тюльковский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Кафедра экономики и бизнеса

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.В.ДВ.01.1 «Коммуникационный менеджмент»**

Направление подготовки:  
**38.03.02 «Менеджмент»**

Направленность (профиль):  
**«Менеджмент организации»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационный менеджмент» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 № 970.

Составители:

к.э.н.

(ученая степень, ученое звание)

Е.М. Алябьева

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры экономики и бизнеса  
«28» июня 2023 г., протокол №10

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

Скорниченко Н. Н.

(ФИО)

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Способен участвовать в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой) с применением цифровых инструментов	ИПК-1.1. Использует типовые методы и способы выполнения профессиональных задач тактического и стратегического планирования, а также текущего и итогового контроля в организации ИПК-1.2. Осуществляет комплексную подготовку разделов тактических планов производственно-хозяйственной деятельности организации и ее структурных подразделений (отделов, цехов) ИПК-1.3. Выбирает целевые показатели мониторинга и оценки результативности реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации на каждом этапе ее жизненного цикла с использованием цифровых инструментов ИПК-1.4. Участвует в разработке маркетинговой стратегии организации, планирует и осуществляет мероприятия, направленные на ее реализацию	<b>Знает:</b> связь коммуникационных процессов со стратегическим менеджментом, а также типовые модели и инструменты, в том числе сетевые, коммуникативные показатели эффективности реализации корпоративной, конкурентной и функциональных стратегий организации <b>Умеет:</b> осуществлять процессы эффективных коммуникаций при подготовке разделов тактических планов производственно – хозяйственной деятельности организации и ее структурных подразделений <b>Владеет:</b> способами вербального и невербального коммуникационного воздействия на отдельных индивидов и организацию в целом, инструментами преодоления причин информационных шумов, перегрузок и коммуникационных барьеров при разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий с применением цифровых средств	40.033 Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства
ПК-2. Способен организовывать операционную деятельность в соответствии со стратегией организации и с использованием процессного подхода и цифровых инструментов	ИПК-2.1. Проводит сбор информации и исследование операционной деятельности организации в бумажном и электронном виде в информационных системах ИПК-2.2. Агрегирует и обобщает собранную информацию; разрабатывает схемы процессов или административных регламентов с применением информационных технологий ИПК-2.3. Оценивает эффективность процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации с	<b>Знает:</b> источники и технологии сбора различной информации, а также традиционные и цифровые инструменты исследования критериев эффективности коммуникационного управления операционной деятельностью организации <b>Умеет:</b> разрабатывать различные типы сетей коммуникационных процессов с адекватной обратной связью в рамках общих производственных процессов и административных регламентов деятельности структурных подразделений организации <b>Владеет:</b> навыками оценки эффективности сетевых	07.007 Специалист по процессному управлению

	применением цифровых инструментов и разрабатывает рекомендации по ее повышению	коммуникационных процессов, в том числе в цифровом пространстве, с последующей разработкой рекомендаций по ее повышению	
--	--	---	--

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **5 з.е. (180 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Общая трудоёмкость дисциплины, час</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>48 / 18</b>
<b>занятия лекционного типа (лекции)</b>	20 / 8
<b>занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)</b>	28 / 10
<b>лабораторные работы</b>	- / -
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>105 / 153</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	- / -
Выполнение курсового проекта / курсовой работы	- / -
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>	<b>27/ 9</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Экзамен</b>

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

## 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4  ПК-2: ИПК-2.1- ИПК-2.3	<b>ТЕМА 1. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ: ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ</b> Содержание лекции: 1. Сущность коммуникации 2. Коммуникационный менеджмент как предмет изучения 3. Роль менеджера по коммуникациям в организации	2 / 1				<i>Доклад/ реферат</i>  <i>Устный опрос</i>  <i>Практические задания</i>
	Практическое занятие № 1. Коммуникационный менеджмент: понятие и сущность			2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.				10 / 15	
ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4  ПК-2: ИПК-2.1- ИПК-2.3	<b>ТЕМА 2. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАК ПРОЦЕСС</b> Содержание лекции: 1. Коммуникация как процесс 2. Этапы коммуникационного процесса обмена информацией 3. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте 4. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса в организации	4 / 2				<i>Устный опрос</i>  <i>Практические задания</i>
	Практическое занятие № 2. Коммуникационный менеджмент как процесс			6 / 2		
	Самостоятельная работа.				20 / 30	
ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4  ПК-2: ИПК-2.1- ИПК-2.3	<b>ТЕМА 3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЯМИ</b> Содержание лекции: 1. Специфика формирования внутренних коммуникационных систем 2. Особенности внешних коммуникационных систем 3. Направление коммуникаций в организации 4. Методы развития коммуникационных систем организации	4 / 2				<i>Устный опрос</i>  <i>Практические задания</i>
	Практическое занятие № 3. Организационные основы управления коммуникациями			6 / 2		
	Самостоятельная работа.				20 / 30	
ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4  ПК-2: ИПК-2.1- ИПК-2.3	<b>ТЕМА 4. КОММУНИКАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА ОРГАНИЗАЦИИ</b> Содержание лекции: 1. Технология планирования, организации и проведения коммуникационной политики организации 2. Институциональные основы управления коммуникациями	2 / 1				<i>Письменный опрос</i>  <i>Практические задания</i>
	Практическое занятие № 4. Коммуникационная политика организации			4 / 1,5		
	Самостоятельная работа.				20 / 30	
ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4	<b>ТЕМА 5. КОММУНИКАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ</b> Содержание лекции:	4 / 1				<i>Устный опрос</i>  <i>Практические</i>

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-2: ИПК-2.1- ИПК-2.3	1. Формы коммуникаций в организации 2. Специфика коммуникационного взаимодействия в организации 3. Специфика межличностных коммуникаций					задания
	Практическое занятие № 5. Коммуникационное взаимодействие в организации			4 / 2		
	Самостоятельная работа.				13 / 18	
ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4  ПК-2: ИПК-2.1- ИПК-2.3	<b>ТЕМА 6. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В КОММЕРЧЕСКИХ И НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ</b> Содержание лекции: 1. Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе 2. Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях	2 / 0,5				Доклад/ реферат  Устный опрос
	Практическое занятие № 6. Особенности коммуникационного менеджмента в коммерческих и некоммерческих организациях			4/1		
	Самостоятельная работа.				12 / 18	
ПК-1: ИПК-1.1- ИПК-1.4  ПК-2: ИПК-2.1- ИПК-2.3	<b>ТЕМА 7. КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ</b> Содержание лекции: 1. Кризис как этап развития организации. Типология кризисов 2. Виды экономических кризисов. Восстановление после кризиса 3. Информационно-коммуникативное обеспечение в кризисных ситуациях	2 / 0,5				Устный опрос  Практические задания  Тестирование  Конспект лекций
	Практическое занятие № 7. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях			2 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 12	
	<b>ИТОГО</b>	<b>20 / 8</b>	<b>- / -</b>	<b>28 / 10</b>	<b>105/153</b>	

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

*Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.*

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

*В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала.*

*Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).*

*Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.*

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях**

*Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.*

*Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:*

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе.

*Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.*

Практическая подготовка предусматривает: выполнение практических заданий в рамках каждой темы дисциплины.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- решение практических ситуаций и задач;
- работу с ресурсами Интернет;
- подготовку к тестированию по темам курса;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу и др.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### 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. - 2-е изд., стер. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2020. - 288 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=358235> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Практический менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Э. М. Коротков [и др.] под общ. ред. Короткова Э. М. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 330 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=345517> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

3. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Связи с общественностью" / Ф. И. Шарков. - 5-е изд., стер. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2020. - 488 с. : ил. - URL: <http://https://znanium.com/read?id=358540> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

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. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 367 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1039260> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

#### Дополнительная литература

5. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие по направлениям подгот. "Менеджмент", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр.", "Торговое дело" (уровень бакалавриата) / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2020. - 524 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=358544> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

6. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления [Текст] : [учеб. пособие для вузов] / Т. Ю. Анопченко [и др.]. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 381 с.

7. Корпоративная культура и лидерство [Текст] : [сб. ст. : пер. с англ.]. - Москва : Альпина Бизнес Букс, 2008. - 159 с. : ил.

8. Тепман, Л. Н. Корпоративное управление [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлениям экономики и упр. / Л. Н. Тепман. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 239 с.

### 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgasc.ru/> - Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.

### 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## **6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgash.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

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

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** 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 результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** 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 результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Конспект лекций	1	10	10
Решение ситуационных и практических задач	5	10	50
Тестирование по темам лекционных занятий	1	20	20
Подготовка реферата / доклада/ устный опрос	1	5	5
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	15	15
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

### **8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям**

Практическое занятие 1. Коммуникационный менеджмент: понятие и сущность

*Вопросы для обсуждения:*

1. Перечислите цели коммуникации.
2. На какие виды делятся межличностные коммуникации?
3. Чем отличаются вертикальные и горизонтальные коммуникации?
4. Назовите функции управления по А. Файолю.
5. Что относится к функциям коммуникационного менеджмента?
6. Какова роль коммуникации в системе управления организацией?
7. Каковы функции и сфера применения коммуникационного менеджмента?
8. Какие требования предъявляются к менеджеру по коммуникации?

Тематика рефератов:

1. Исторические модели управления коммуникациями: пропаганда, модели связей с общественностью по С. Блэку, Айви Ли, Дж. Грюнигу, информационные войны, ИМК и др.
2. Основные стратегии симметричного управления коммуникациями: стратегии информирования, убеждения, диалоговая, достижения согласия.
3. Репутация как накопление публичного капитала.
4. Роль корпоративной культуры, положительного имиджа организации в наращивании публичного капитала.
5. Профессиональные требования, предъявляемые к менеджеру по коммуникациям

Задание 1. Сопоставьте «связи с общественностью» и «коммуникационный менеджмент». Результаты сопоставления представьте в виде схемы.

Практическое занятие 2. Коммуникационный менеджмент как процесс

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие коммуникационного процесса.
2. Основные элементы процесса коммуникаций.
3. Этапы коммуникационного процесса.
4. Источники передаваемой информации и ее характеристики.
5. Модель процесса коммуникации.
6. Источники шума и методы его преодоления.
7. Принципы оценки коммуникационных программ.
8. Перечислите основные показатели эффективности коммуникационного процесса
9. Перечислите принципы организации эффективного коммуникационного процесса внутри организации.

Задание 1. Составьте коммуникационную программу, направленную на решение одной из насущных экономических проблем организации (выбор организации и проблемы осуществляется самостоятельно). Программа составляется по схеме: формулировка проблемы; анализ соответствия целей, ценностей и миссии организации ее искомому состоянию; цели коммуникационной программы; SWOT- анализ; анализ альтернативных стратегий и окончательный выбор (обосновать)

Практическое занятие 3. Организационные основы управления коммуникациями

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что такое межличностные коммуникации?
2. Перечислите средства внутренней системы коммуникации.

3. В чем состоит отличие нисходящего и восходящего направления вертикальной коммуникации?
4. Охарактеризуйте структуру субъектов, взаимодействующих с организацией.
5. Что относится к целевой аудитории в процессе коммуникации?
6. Раскройте сущность путей улучшения коммуникации.
7. Что относится к современным средствам коммуникации?

Задание. Заполнить табличную форму.

Таблица - Средства внутренней системы коммуникации

Устные средства	
Письменные средства	
Визуальные средства	
Аудиовизуальные средства	
Социальные средства	
Общие мероприятия	

Практическое занятие 4. Коммуникационная политика организации

*Вопросы для обсуждения:*

1. Охарактеризуйте термин «коммуникационная политика»
2. Каково содержание плана технологии планирования, организации и проведения коммуникационной политики организации?
3. Каковы особенности различных вариантов институциональных основ управления коммуникациями?

Задание. Разработать план коммуникационной политики организации (на примере конкретной организации)

Практическое занятие 5. Коммуникационное взаимодействие в организации

*Вопросы для обсуждения:*

1. Особенности межличностных коммуникаций.
2. Шумы в межличностных коммуникациях.
3. Необходимость совершенствования искусства общения.
4. Характеристика организационных коммуникаций.
5. Особенности и барьеры коммуникационных воздействий в организации.
6. Пути совершенствования системы коммуникаций в современной организации

Задание 1. Составить структурно-логическую схему, отражающую особенности а) внешних и внутренних, б) организационных и межличностных коммуникаций в организации

Задание 2. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Практическое занятие 6. Особенности коммуникационного менеджмента в коммерческих и некоммерческих организациях

*Вопросы для обсуждения:*

1. Сформулируйте основные особенности коммуникационного менеджмента в промышленности и бизнесе.
2. Какие функции в предприятии выполняет специалист, занимающийся технологическим направлением в коммуникационном менеджменте?
3. Какие функции в предприятии выполняет специалист, занимающийся репутационно-имиджевым направлением в коммуникационном менеджменте?

4. Каковы задачи коммуникационного менеджмента в государственных и муниципальных органах власти?
5. Каково содержание деятельности по связям с общественностью в государственных и муниципальных органах власти? Как она соотносится с коммуникационным менеджментом?
6. Перечислите условия эффективности коммуникационного менеджмента в некоммерческом секторе.

Тематика рефератов:

1. Цели и задачи коммуникационного менеджмента в промышленности.
2. Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике предприятия
3. Основные направления деятельности коммуникационного менеджмента в органах власти
4. Политический и социальный маркетинг в государственных органах управления
5. Особенности коммуникационного менеджмента в муниципальном и местном самоуправлении

Практическое занятие 7. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях

*Вопросы для обсуждения:*

1. Сформулируйте определение кризиса с точки зрения управления коммуникационным процессом.
2. Какие типы кризисов вам известны? Как типология кризисов помогает подготовиться к действиям во время кризиса?
3. Каковы практические шаги по обеспечению эффективного управления коммуникациями во время кризиса?
4. Какие действия необходимо предпринять после кризиса?

Задание. Разработать план действий в конкретных кризисных условиях.

### **8.2.2. Типовые тестовые задания по темам 1-7**

1. «Менеджмент коммуникаций» и «коммуникационный менеджмент» это:
  - а) одно и то же,
  - б) разные понятия
2. Коммуникационный менеджмент это:
  - а) целенаправленная деятельность по обеспечению надежного функционирования коммуникационных процессов
  - б) организация внутренних коммуникаций компании на основе заявленной миссии компании
  - в) средство достижения взаимопонимания компании с внешней общественностью
3. Первым в истории управления коммуникациями взаимосвязь между положительными публикациями в прессе о фирме выявил:
  - а) Айви Ли
  - б) Э Бернайз
  - в) С Блэк
  - г) Дж. Грюниг
4. Верно ли суждение, что коммуникационный менеджмент является специализированным видом профессиональной управленческой деятельности.
  - а) верно
  - б) неверно
5. Определение целей и задач управления коммуникацией, общих требований и ограничений относится к стадии...
  - а) Планирования коммуникации;
  - б) Инициации коммуникации

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:

- а) планирование
- б) коррекция
- в) организацию
- г) предупреждения
- д) лидерство
- е) контроль

8. Коммуникационный менеджмент ориентирован на повышение:

- а) рентабельности и конкурентоспособности производства
- б) корпоративной культуры
- в) стимулирование сбыта

9. Какое утверждение является неверным. Цели в коммуникационном менеджменте определяют:

- а) результаты деятельности организации и выступают критериями оценки
- б) определяют перспективы развития организации
- в) основу принятия решений
- г) положение среди конкурентов

10. Укажите верные ответы. Коммуникационная деятельность кампании должна проводиться:

- а) по мере необходимости
- б) планомерно
- в) периодически
- г) на усмотрение руководства
- д) систематически

11. Отправитель информации — это ...

- а) адресант
- б) адресат
- в) коммуникант
- г) лидер мнений.

12. Для коммуникативного воздействия на получателя необходимо, чтобы:

- а) сообщение было декодировано
- б) пересекались области интересов отправителя и получателя
- в) использовались каналы неличной коммуникации
- г) использовалась невербальная коммуникация

13. К помехам, влияющим на эффективность процесса коммуникации, не относится:

- а) упрощение языка
- б) выборочное восприятие
- в) система стимулирования работников
- г) фильтрация

14. Менеджер по коммуникации:

- а) разрабатывает маркетинговую политику организации

- б) участвует в подборе персонала
- в) создает фирменный стиль компании
- г) отвечает за финансовую политику

15. К средствам публичной коммуникации в коммуникационном менеджменте относятся:

- а) методические средства
- б) идеологические
- в) технические
- г) информационные
- д) электронно-программные

16. Что из перечисленного не относится к основным методам коммуникативного воздействия:

- а) социальное общение
- б) публичные технические средства
- в) снижение цен на товары и услуги
- г) связи с общественностью
- д) внутрисредовое взаимодействие
- е) внедрение инноваций в производство

17. Укажите неверный ответ. В коммуникационном менеджменте имеет место

- а) следующая проблематика:
- б) содержательно-смысловая,
- в) восприятие и интерпретация,
- г) взаимные ожидания и ответные реакции,
- д) традиции и новаторство

18. Критериями коммуникационной эффективности являются:

- а) распознаваемость сообщения
- б) притягательная сила сообщения
- в) запоминаемость
- г) правдивость
- д) привлекательность
- е) агитационная сила сообщения

19. Необходимый минимум работ для организации эффективных коммуникаций в организации включает в себя:

- а) аналитические работы
- б) медиарилейшнз
- в) планирование и прогнозирование
- г) аналитические работы и медиарилейшнз
- д) аналитические работы и планирование;
- е) медиарилейшнз и планирование.

20. Традиционно «слабым местом» любой организации считаются:

- а) восходящие коммуникации
- б) нисходящие коммуникации
- в) горизонтальные коммуникации

21. Слухи относятся к:

- а) формальной
- б) неформальной коммуникации в организации

22. В практике коммуникационного менеджмента «видимой» называется организация, которая:
- а) производит товары и услуги, известные обществу
  - б) демонстрирует общественности организационные ценности
  - в) верны оба варианта
  - г) не верен ни один из вариантов.
23. Предназначение коммуникационного менеджмента как системы в сфере экономике заключается:
- а) в формировании и использовании всех видов капитала экономической системы
  - б) путем организации коммуникативного пространства для создания дополнительной
  - в) добавленной стоимости
  - г) в регулировании финансовой деятельности организации
  - д) в оказании влияния на органы законодательной власти с целью лоббирования
  - е) интересов организации
24. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях:
- а) способствует быстрому налаживанию работы предприятия
  - б) регулированию всех коммуникационных процессов
  - в) налаживанию отношений с правоохранительными органами
25. В сфере антикризисных коммуникаций наиболее эффективной является:
- а) стратегия информирования
  - б) стратегия убеждения
  - в) стратегия диалога
  - г) стратегия формирования согласия
26. Авиакатастрофы, порча продуктов, смерть ведущего руководителя, землетрясения, паника – это примеры:
- а) неожиданных
  - б) назревающих
  - в) непрерывных кризисов
27. Неудовлетворение работников и неблагоприятный моральный климат в коллективе – это примеры:
- а) неожиданных
  - б) назревающих
  - в) непрерывных кризисов
28. Сплетни или спекуляции, сообщаемые средствами массовой информации или передающиеся из уст в уста – это примеры
- а) неожиданных
  - б) назревающих
  - в) непрерывных кризисов
29. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают раннее объявление изменений даже в случае неполноты информации?
- а) да, верно
  - б) нет, неверно
30. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?
- а) да, верно
  - б) нет, неверно

### **8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

*Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.*

#### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену (ПК-1: ИПК-1.1, ИПК-1.2, ИПК-1.3, ИПК-1.4; ПК-2: ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.3):**

1. Сущность и значение коммуникаций в системе управления.
2. Понятие коммуникации и ее особенности. Взаимосвязь коммуникации и информации.
3. Коммуникационный менеджмент: понятия и подходы.
4. Функции коммуникационного менеджмента.
5. Принципы коммуникационного менеджмента.
6. Понятие коммуникационного процесса. Основные элементы процесса коммуникаций
7. Этапы процесса коммуникационного менеджмента.
8. Участники процесса коммуникации
9. Барьеры и ошибки в коммуникациях.
10. Модель личностно-деловых качеств современного менеджера по обеспечению коммуникационных процессов
11. Характеристика внутренней и внешней коммуникационной среды
12. Классификация организационных коммуникаций.
13. Значение неформальных коммуникаций в организации.
14. Понятие коммуникационной сети и ее характеристика.
15. Основные типы коммуникационных сетей.
16. Критерии эффективности коммуникационных сетей.
17. Коммуникационный стиль как способ коммуникационного воздействия индивида.
18. Понятие вербальной и невербальной коммуникации.
19. Особенности невербальной коммуникации и ее основные типы.
20. Вербальные методы передачи и получения информации.
21. Этика деловых коммуникаций.
22. Особенности межличностных коммуникаций.
23. Характеристика организационных коммуникаций.
24. Пути совершенствования системы коммуникаций в современной организации.
25. Коммуникационный менеджмент государственного предприятия и бизнеса.
26. Коммуникационный менеджмент государственных и региональных органов власти.
27. Особенности коммуникационного менеджмента в муниципальном и местном самоуправлении.
28. Кризисная ситуация (кризис): понятия и подходы.
29. Типология кризисных ситуаций в публичном общении.
30. Технологии антикризисного информационного общения.

#### **Примерный тест для итогового тестирования:**

1. «Менеджмент коммуникаций» и «коммуникационный менеджмент» это:
  - в) одно и то же,
  - г) разные понятия

2. Коммуникационный менеджмент это:

- г) целенаправленная деятельность по обеспечению надежного функционирования коммуникационных процессов
- д) организация внутренних коммуникаций компании на основе заявленной миссии компании
- е) средство достижения взаимопонимания компании с внешней общественностью

3. Верно ли суждение, что коммуникационный менеджмент является специализированным видом профессиональной управленческой деятельности.

- в) верно
- г) неверно

4. Определение целей и задач управления коммуникацией, общих требований и ограничений относится к стадии...

- в) Планирования коммуникации;
- г) Инициации коммуникации

5. Укажите неверный ответ. Принципы управления делятся на:

- а) организационные
- б) идеологические
- в) стимулирования
- г) поощрения

6.Согласны ли вы с утверждением, что коммуникационные потребности тождественны с информационными потребностями:

- в) да
- г) нет

7. Укажите неверные ответы. Коммуникационный менеджмент включает следующие функции:

- ж) планирование
- з) коррекция
- и) организацию
- к) предупреждения
- л) лидерство
- м) контроль

8. Коммуникационный менеджмент ориентирован на повышение:

- г) рентабельности и конкурентоспособности производства
- д) корпоративной культуры
- е) стимулирование сбыта

9. Какое утверждение является неверным. Цели в коммуникационном менеджменте определяют:

- д) результаты деятельности организации и выступают критериями оценки
- е) определяют перспективы развития организации
- ж) основу принятия решений
- з) положение среди конкурентов

10. Из заявления о миссии компании общественность может почерпнуть информацию:

- а) о корпоративных ценностях
- б) об отношениях между сотрудниками внутри организации
- в) о позиционировании компании на мировом рынке
- г) истории создания компании.

11. Укажите верные ответы. Коммуникационная деятельность кампании должна

проводиться:

- е) по мере необходимости
- ж) планомерно
- з) периодически
- и) на усмотрение руководства
- к) систематически

12. К помехам, влияющим на эффективность процесса коммуникации, не относится:

- а) упрощение языка
- б) выборочное восприятие
- в) система стимулирования работников
- г) фильтрация

13. Менеджер по коммуникации:

- д) разрабатывает маркетинговую политику организации
- е) участвует в подборе персонала
- ж) создает фирменный стиль компании
- з) отвечает за финансовую политику

14. К средствам публичной коммуникации в коммуникационном менеджменте относятся:

- е) методические средства
- ж) идеологические
- з) технические
- и) информационные
- к) электронно-программные

15. Что из перечисленного не относится к основным методам коммуникативного воздействия:

- ж) социальное общение
- з) публичные технические средства
- и) снижение цен на товары и услуги
- к) связи с общественностью
- л) внутрисредовое взаимодействие
- м) внедрение инноваций в производство

16. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях:

- г) способствует быстрому налаживанию работы предприятия
- д) регулированию всех коммуникационных процессов
- е) налаживанию отношений с правоохранительными органами

17. Укажите неверный ответ. В коммуникационном менеджменте имеет место

- е) следующая проблематика:
- ж) содержательно-смысловая,
- з) восприятие и интерпретация,
- и) взаимные ожидания и ответные реакции,
- к) традиции и новаторство

18. Критериями коммуникационной эффективности являются:

- ж) распознаваемость сообщения
- з) притягательная сила сообщения
- и) запоминаемость
- к) правдивость
- л) привлекательность

м) агитационная сила сообщения

19. Слухи относятся к:

- а) формальной
- б) неформальной коммуникации в организации

20. В практике коммуникационного менеджмента «видимой» называется организация, которая:

- а) производит товары и услуги, известные обществу
- б) демонстрирует общественности организационные ценности
- в) верны оба варианта
- г) не верен ни один из вариантов.

21. Первым в истории управления коммуникациями взаимосвязь между положительными публикациями в прессе о фирме выявил:

- а) Айви Ли
- б) Э Бернайз
- в) С Блэк
- г) Дж. Грюниг

22. Предназначение коммуникационного менеджмента как системы в сфере экономике заключается:

- ж) в формировании и использовании всех видов капитала экономической системы
- з) путем организации коммуникативного пространства для создания дополнительной
- и) добавленной стоимости
- к) в регулировании финансовой деятельности организации
- л) в оказании влияния на органы законодательной власти с целью лоббирования
- м) интересов организации

23. В сфере антикризисных коммуникаций наиболее эффективной является:

- а) стратегия информирования
- б) стратегия убеждения
- в) стратегия диалога
- г) стратегия формирования согласия

24. Традиционно «слабым местом» любой организации считаются:

- а) восходящие коммуникации
- б) нисходящие коммуникации
- в) горизонтальные коммуникации

25. Авиакатастрофы, порча продуктов, смерть ведущего руководителя, землетрясения, паника – это примеры:

- а) неожиданных
- б) назревающих
- в) непрерывных кризисов

26. Неудовлетворение работников и неблагоприятный моральный климат в коллективе – это примеры:

- а) неожиданных
- б) назревающих
- в) непрерывных кризисов

27. Сплетни или спекуляции, сообщаемые средствами массовой информации или передающиеся из уст в уста – это примеры

- а) неожиданных

- б) назревающих
- в) непрерывных кризисов

28. Необходимый минимум работ для организации эффективных коммуникаций в организации включает в себя:

- а) аналитические работы
- б) медиарилейшнз
- в) планирование и прогнозирование
- г) аналитические работы и медиарилейшнз
- д) аналитические работы и планирование;
- е) медиарилейшнз и планирование.

29. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают раннее объявление изменений даже в случае неполноты информации?

- а) да, верно
- б) нет, неверно

30. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?

- а) да, верно
- б) нет, неверно