

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра стратегического развития и экономической безопасности

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.1 Коммуникационный менеджмент

Направление подготовки/специальность: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль/направленность/специализация: Стратегический и антикризисный менеджмент

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2021

**Автор программы:**

Кандидат экономических наук, доцент Куцерубов Александр Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02 - Менеджмент (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «12» августа 2020 г. № 952).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры стратегического развития и экономического безопасности «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- информационно-аналитический
- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сферах: стратегического и тактического планирования и организации производства; логистики на транспорте; организации сетей поставок)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Формирует приоритеты управления коммуникационной политикой и реализует нормы и принципы процесса коммуникации в соответствии с собственной траекторией роста и развития самооценки

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Очная (семестр)		Очно-заочная (семестр)	
		1	2	1	2
1	Корпоративное управление	+		+	
2	Личная эффективность руководителя организации		+		+
3	Научно-исследовательский семинар	+		+	
4	Спиральная динамика и бирюзовые организации		+		+

5	Этика делового общения		+		+
---	------------------------	--	---	--	---

## 2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.04.02 - Менеджмент.

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» изучается в 2 семестре.

## 3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Очно-заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Очно-заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
Контактная работа	16	10
Лекции (Лекции)	8	4
Практические (Практ. раб.)	8	6
Самостоятельная работа (СР)	56	62
Зачет	-	-

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	О-3	О	О-3	О	О-3	
2 семестр								
1	Введение. Содержание, задачи и понятийный аппарат дисциплины «Коммуникационн ый менеджмент»	2	1	2	1	8	10	Опрос; Собеседование
2	Роль коммуникационног о менеджмента в управлении организацией	1	1	1	1	8	8	Выполнение практических заданий
3	Коммуникационны й менеджмент как процесс	1	1	1	1	8	10	Выполнение практических заданий
4	Организационные основы управления коммуникациями	1	-	1	1	8	8	Опрос; Выполнение практических заданий; Тестирование

5	Коммуникационный менеджмент в секторе информационных технологий	1	-	1	-	8	8	Опрос; Выполнение практических заданий
6	Формы деловых коммуникаций	1	1	1	1	8	8	Выполнение практических заданий; Собеседование; Практическая подготовка
7	Этикет и культура делового общения	1	-	1	1	8	10	Тестирование

## **Тема 1. Введение. Содержание, задачи и понятийный аппарат дисциплины «Коммуникационный менеджмент» (УК-6)**

### **Лекция.**

Речевая коммуникация в индустрии гостеприимства. Понятие эффективные коммуникации: регулирование информационных потоков, системы обратной связи. Основные цели коммуникационного процесса. Основные категории коммуникационного процесса: отправитель, сообщение, канал, код, контекст, получатель, шумы, обратная связь. Основные барьеры на пути организации эффективной коммуникации. Принципы эффективной коммуникации.

Современные технологии эффективной коммуникации. Клиентоориентированность. Концепция клиентоориентированного сервиса.

### **Практическое занятие.**

- 1 Понятие эффективные коммуникации: регулирование информационных потоков, системы обратной связи.
- 2 Основные цели коммуникационного процесса.
- 3 Основные категории коммуникационного процесса.
- 4 Принципы эффективной коммуникации.
- 5 Современные технологии эффективной коммуникации.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.
2. Изучите материалы периодических изданий и представьте различные точки зрения ученых, практиков, обосновавших тенденции развития индустрии гостеприимства конца XX - начале XXI в.
3. Углубленное изучение материалов темы.

## **Тема 2. Роль коммуникационного менеджмента в управлении организацией (УК-6)**

### **Лекция.**

Сущность коммуникации. Цели коммуникаций: обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления; совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией; создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координация их задач и действий; регулирование и рационализация информационных потоков.

Функции коммуникации: информативная, мотивационная, контрольная, экспрессивна. Способы обмена информацией. Межличностные коммуникации: формальные и неформальные. Основными задачами коммуникационного менеджмента на предприятии. Роль менеджера по коммуникациям в организации. Модель личностно-деловых качеств современного менеджера.

### **Практическое занятие.**

1. Речевая коммуникация в индустрии гостеприимства.
2. Современные технологии эффективной коммуникации.
3. Принципы эффективной коммуникации.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Подготовьте аргументированные ответы на следующие вопросы:

1. В чем отличия между коммуникацией и передачей информации?
2. Перечислите основные функции и характеристики коммуникационного менеджмента?
3. Что означает понятие «информационный канал» и какова его роль в коммуникационном менеджменте?
4. Назовите основные этические и нравственные принципы, которыми должен руководствоваться в своей деятельности специалист по налаживанию коммуникаций (менеджер)?

### **Тема 3. Коммуникационный менеджмент как процесс (УК-6)**

#### **Лекция.**

Коммуникационный процесс как взаимодействие совокупности элементов: коммуникатор, сообщение, кодирующее устройство, канал, декодирующее устройство, помехи, получатель информации (целевая аудитория), результат коммуникации, обратная связь.

Этапы коммуникационного процесса обмена информацией: зарождение идеи или отбор информации; выбор канала передачи информации; передача сообщения; интерпретация сообщения.

Факторы источника, которые мешают протеканию эффективного коммуникационного процесса. Факторы получателя, которые мешают протеканию эффективного коммуникационного процесса.

Определение эффективности в коммуникационном менеджменте. Методы, используемые для измерения результатов: количественные исследования; целевые группы; исследование отношений выборочных аудиторий; исследования до/после получения теста (например, опрос «до» и «после»); наблюдение, участие; и/или методы ролевых игр; многомерные исследования.

Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии.

#### **Практическое занятие.**

1. Коммуникация как процесс.
2. Этапы коммуникационного процесса обмена информацией.
3. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте.
4. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Опишите, какие помехи для обмена информацией существуют. Приведите их примеры.
2. Рассмотрите основные источники деловой информации, их достоинства и недостатки и опишите их на примере конкретного предприятия.

### **Тема 4. Организационные основы управления коммуникациями (УК-6)**

#### **Лекция.**

Специфика формирования внутренних коммуникационных систем. Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации. Особенности внешних коммуникационных систем. Средства внутренней системы коммуникации: устные и письменные средства; визуальные и аудиовизуальные средства; социальные средства; общие мероприятия.

Важные направления работы, осуществляемые в рамках финансовых связей коммуникационными службами предприятий и организаций. Вертикальные направления: нисходящее и восходящее. Методы развития коммуникационных систем организации. Горизонтальное направление коммуникаций.

#### **Практическое занятие.**

1. Специфика формирования внутренних коммуникационных систем.
2. Особенности внешних коммуникационных систем.
3. Направление коммуникаций в организации.
4. Методы развития коммуникационных систем.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Изучите и опишите, каким образом на каждом его этапе можно управлять коммуникацией (можно рассмотреть на примере конкретного предприятия).

Наиболее простой вид открытой коммуникационной структуры — линейная, называемая «змеей», сеть типа "звезда" и др.

## **Тема 5. Коммуникационный менеджмент в секторе информационных технологий (УК-6)**

### **Лекция.**

Роль информационных технологий в управлении сервисным предприятием. Методы и способы взаимодействия управляющей и управляемой подсистем производства.

ИТ в процесс производства товаров и услуг. ИТ как функция обеспечения производственного процесса. ИТ как интегральная составная часть продукта. ИТ как организационный инструмент для создания виртуальных форм предприятия. Децентрализация и рост информационных потребностей. От обработки данных через информационные системы к управлению знаниями. Интеграция децентрализованных систем.

Использование информационной технологий в решении внутрифирменных проблем. Информационно-аналитическая система (ИАС) как часть программной поддержки информационной структуры организации.

### **Практическое занятие.**

1. Роль социально-психологической информации в управлении.
2. Методы оценки информационных потоков.
3. Закон расщипления смысла информации.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Подготовьте аргументированные ответы на следующие вопросы:

1. Чем отличаются внутренние и внешние коммуникации?
2. Охарактеризуйте основные компоненты коммуникационного процесса
3. Каковы методы исследовательской работы в сфере коммуникационного процесса?
4. Обозначьте основные стратегии разрешения проблемной ситуации в коммуникационном менеджменте.

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

## **Тема 6. Формы деловых коммуникаций (УК-6)**

### **Лекция.**

Общепринятыми формами устных деловых коммуникаций являются деловые встречи и беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции.

Есть и более современные, инновационные формы:

- презентация – это официальное представление чего-либо вновь созданного (предприятия, проекта, продукта);

- «круглый стол» – это собрание в рамках более крупного мероприятия, используется как свободная конференция разнородных участников для непосредственного обсуждения определённых проблем. Эта форма коммуникаций характеризуется следующими признаками:

- 1) цель обсуждения – обобщить идеи и мнения относительно обсуждаемой проблемы;
- 2) все участники круглого стола выступают в роли пропонентов (должны выражать мнение по поводу обсуждаемого вопроса, а не по поводу мнений других участников);
- 3) все участники обсуждения равноправны; никто не имеет права диктовать свою волю и решения.

В процессе круглых столов оригинальные решения и идеи рождаются достаточно редко. Более того, зачастую круглый стол играет скорее информационно-пропагандистскую роль, а не служит инструментом выработки конкретных решений.



- пресс-конференция – мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общественности;

Технология проведения пресс-конференции

Обычно в ходе пресс-конференции её участники отвечают на вопросы журналистов прямо или косвенно связанные с темой пресс-конференции.

Примерно за неделю до ожидаемой пресс-конференции необходимо оповестить те СМИ, чьё присутствие необходимо на пресс-конференции, в зависимости от её темы. Как правило, это делается путём рассылки пресс-релизов (официальных сообщений для прессы) по электронной почте или по факсу.

После рассылки пресс-релизов необходимо убедиться в получении, позвонив по телефону.

Накануне перепроверяется количество принявших приглашение, тех, кто посетит пресс-конференцию.

Важно присутствие «узнаваемых персонажей». Поэтому нужно заранее наладить с ними контакт и пригласить, заинтересовав их.

Для того, чтобы заинтересовать как можно большее количество важных (и нужных) людей, необходимо поставить во главе обсуждения тему, общую и актуальную для всех приглашаемых (так, чтобы в названии не фигурировало название компании или организации). Пригласить следует представителей различных общественных слоев.

Оптимальное время проведения пресс-конференции – с 11.00 до 16.00.

Время проведения пресс-конференции обычно от 30 минут до 3 часов в зависимости от темы и количества журналистов.

Функции ведущего:

Объявить о начале и конце мероприятия;

принять вопрос;

отвести нежелательный вопрос, т.е. оставить без ответа, ссылаясь на отклонение от нежелательной темы;

выбрать кандидата на очередной вопрос;

- брифинг – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу; от пресс-конференции отличается отсутствием презентационной части, то есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов. Кроме того, брифинг носит закрытый характер, на него приглашаются только определенные заранее представители СМИ. На брифинге озвучивается информация «не для всех» и происходит обсуждение и даже выработка совместных решений.

- выставка – это показ, публичная демонстрация достижений в одной или нескольких областях деятельности.

- ярмарка – ежегодно повторяющаяся распродажа товаров. Часто ярмарки проводятся в рамках тех или иных выставочных мероприятий. В отличие от обычной выставки, посетители ярмарки имеют возможность сразу купить понравившиеся им экспонаты.

### **Практическое занятие.**

1. Существующие формы деловых коммуникаций.
2. Коммуникационное поведение, его виды.
3. Роль коммуникативных навыков.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. 1. Анализ преимуществ отдельных форм деловых коммуникаций.
  2. 2. Определение цели и тематики проведения пресс-конференции.
  3. 3. Углубленное изучение материалов темы.
3. Углубленное изучение материалов темы.

## **Тема 7. Этикет и культура делового общения (УК-6)**

### **Лекция.**

Речевой этикет – это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях. Этикет речевого общения играет важную роль для успешной деятельности человека в обществе, его личностного и профессионального роста, построения крепких семейных и дружеских отношений. Для овладения этикетом речевого общения, требуются знания из различных гуманитарных областей: лингвистики, истории, культурологи, психологии. Для более успешного освоения культурных навыков общения используют такое понятие, как формулы речевого этикета.

В повседневной жизни мы постоянно общаемся с людьми. Любой процесс общения складывается из определённых этапов:

- начало разговора (приветствие / знакомство);
- основная часть, беседа;
- заключительная часть разговора.

Каждый этап общения сопровождается определёнными штампами, традиционными словами и устойчивыми выражениями – формулами речевого этикета. Данные формулы существуют в языке в готовом виде и предусмотрены на все случаи жизни.

Менеджеру необходимо знать как служебный, так и светский этикет, потому что деловое общение не ограничивается условиями официального, офисного общения. Цивилизованный менеджер должен уметь организовать и провести прием, в том числе и в домашней обстановке, знать особенности речевого поведения в театре, ресторане, на вернисаже и т.п.

Ход разговора может быть нарушен иногда совсем неожиданно, спонтанно и привести к непоправимым последствиям. Соблюдение определённых правил в беседе – важное условие положительного исхода переговоров, достижения личных целей, поддержания имиджа своей организации. Это основа успеха при устройстве в серьёзную компанию, в командной работе, карьерном продвижении сотрудника. У каждого человека могут быть свои представления о том, как себя вести и что говорить собеседнику, сообразно уровню его воспитания. Однако тому, кто стремится в мир бизнеса, следует тщательно усвоить принципы корпоративного общения.

#### **Практическое занятие.**

- 1 1. Понятие и роль речевого этикета.
- 2 2. Управление деловым общением.
- 3 3. Планирование хода деловых переговоров менеджером.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Изучение речевого этикета отдельных деловых групп.
2. Анализ формул этикета делового общения.
3. Углублённое изучение материалов темы.
5. Углублённое изучение материалов темы.

### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

#### **4.1. Распределение баллов:**

#### **2 семестр**

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

#### **Распределение баллов по заданиям:**

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Введение. Содержание, задачи и понятийный аппарат дисциплины «Коммуникаци онный менеджмент»	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Собеседо вание	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
2.	Роль коммуникаци онного менеджмента в управлении организацией	Выполне ние практичес ких заданий	10	10-8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 7-5 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 4-3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
3.	Коммуникацио нный менеджмент как процесс	Выполне ние практичес ких заданий	10	10-8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 7-5 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 4-3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
4.	Организационн ые основы управления коммуникация ми	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
		Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
5.	Коммуникационный менеджмент в секторе информационных технологий	Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul>
		Выполнение практических заданий	10	<p>10-8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>7-5 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>4-3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
6.	Формы деловых коммуникаций	Выполнение практических заданий	10	<p>10-8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>7-5 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>4-3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Практическая подготовка	10	10-8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 7-5 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 4-3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3-2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
7.	Этикет и культура делового общения	Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает
8.	Премияльные баллы		20	Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов; - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20
9.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		100	студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
10.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Выполнение практических заданий

#### Тема 2. Роль коммуникационного менеджмента в управлении организацией

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

### Опрос

Тема 1. Введение. Содержание, задачи и понятийный аппарат дисциплины «Коммуникационный менеджмент»

1. Понятие общения.
2. Понятие коммуникации.
3. Процесс коммуникаций.

### Практическая подготовка

Тема 6. Формы деловых коммуникаций

Провести деловую беседу, совещание

### Собеседование

Тема 1. Введение. Содержание, задачи и понятийный аппарат дисциплины «Коммуникационный менеджмент»

- 1 1. Определение специфики деловых коммуникаций.
- 2 2. Анализ целей деловых коммуникаций.

### Тестирование

Тема 4. Организационные основы управления коммуникациями

Вопрос:

Понятие коммуникация характеризуется:

Варианты ответа:

- 1 передачей информации с целью получения ответа
- 2 обмен информацией о идеях или переживаниях
- 3 передача информации от источника во вне
- 4 воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы

Вопрос:

Обратная связь - это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий ... или коррективную функцию.

Варианты ответа:

- 1 комплиментарную
- 2 поясняющую
- 3 объяснительную
- 4 сигнальную

Вопрос:

Обратная связь в процессе коммуникации может быть

Варианты ответа:

- 1 директивной и недирективной
- 2 прямой и косвенной

3 положительной и отрицательной

4 оценочной и безоценочной

Вопрос:

К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится (выбрать один или несколько вариантов):

Варианты ответа:

1 мимика

2 походка

3 громкость

4 тембр

Вопрос:

К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:

Варианты ответа:

1 проксемика

2 ольфакторика

3 кинесика

4 такесика

Вопрос:

К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:

Варианты ответа:

1 смех

2 улыбка

3 поза

4 плач

Вопрос:

Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя:

Варианты ответа:

1 90

2 50

3 70

4 80

Вопрос:

Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:

Варианты ответа:

1 Межличностная

2 Массовая

3 Внешняя

4 Межгрупповая

Вопрос:

Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:

Варианты ответа:

1 Семантический барьером

2 Эмоциональным барьером

3 Отсутствие обратной связи

4 Невербальным барьером

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

### Типовые вопросы зачета (УК-6)

1. Речевая коммуникация
2. Современные технологии эффективной коммуникации.
3. Принципы эффективной коммуникации.
4. Основные категории коммуникационного процесса.
5. Основные барьеры на пути организации эффективной коммуникации.
6. Способы повышения коммуникаций.
7. Сущность коммуникации.
8. Коммуникационный менеджмент как предмет изучения.
9. Роль менеджера по коммуникациям в организации.
10. Функции и сфера применения коммуникационного менеджмента.
11. Требования предъявляемые к менеджеру по коммуникации в индустрии туризма.
12. Коммуникация как процесс.
13. Этапы коммуникационного процесса обмена информацией.
14. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте.
15. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии.
16. Специфика формирования внутренних коммуникационных систем.
17. Особенности внешних коммуникационных систем.
18. Направление коммуникаций в организации.
19. Методы развития коммуникационных систем организации.
20. Охарактеризуйте структуру субъектов, взаимодействующих с организацией.
21. Раскройте сущность путей улучшения коммуникации.
22. Роль социально-психологической информации в управлении.
23. Методы оценки информационных потоков.
24. Закон расщепления смысла управленческой информации.

### Типовые задания для зачета (УК-6)

1. Сотрудник отдела Продаж уже месяц не может освоить систему CRM. Система сложна и он требует проведение специализированного тренинга в компании производителе. Другие сотрудники также ознакомились с предложением по тренингу и с ценами на его проведение. Руководство рассматривает возможность заказа тренинга на всю команду сотрудников. Сотрудники замечают, что проведение тренинга для всей команды одновременно приведёт к остановке работ по отделу. Сотрудники предлагают провести тренинг для двух групп, что значительно удорожит его. Пока руководство думает о целесообразности, сотрудники продолжают работать с обычными записными книжками в мобильных телефонах.

Задачи:

- 1 Назовите причины такого поведения сотрудника/-ов, охарактеризуйте работу коллектива.
- 2 Дайте оценку действиям руководства компании.
- 3 Предложите вариант развития ситуации.



2. Одним из динамично развивающихся видов бизнеса в стране становится туристический бизнес. В целом для государства эта сфера деятельности оказывается крайне важной, так как обеспечивает приток в страну значительных финансовых средств, позволяет развивать инфраструктуру как крупных городов, так и целых регионов, формирует новые рабочие места, а следовательно, снимает социальную напряженность, развивает культурные связи с другими странами, что важно в связи со стремлением России стать полноправным членом мирового сообщества. Специфика этого вида бизнеса состоит и в том, что большинство его участников — это малые коммерческие предприятия. Так, в городе «N» в туристическом бизнесе в 2016 г. было задействовано около 1000 туристических агентств, в основном малых организационных образований. Являясь коммерческими организациями, основной целью своей деятельности они видят получение и максимизацию прибыли. Успешное функционирование таких предприятий на рынке, характеризующегося нарастающей конкуренцией, жестко связано с эффективностью работы управленческого звена фирмы.

Разработайте управленческое решение, способствующие эффективному функционированию предприятий индустрии гостеприимства, обоснуйте следственные связи с использованием относительно простых инструментов менеджмента.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Демонстрирует знания и умения эффективно управлять коммуникационными процессами на основе оценки приоритетного направления организационного развития
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Не разбирается в основах осуществления коммуникаций, не может определить связь между приоритетами организационного развития и коммуникационным менеджментом.

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

#### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

#### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;

- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Марусева, И. В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах (подготовка к экзамену) : учебное пособие для вузов. - Весь срок охраны авторского права; Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах (подготовка к эк. - Саратов: Вузовское образование, 2016. - 144 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/39000.html>
2. Кузеванова, А. Л. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие. - 2023-12-09; Коммуникационный менеджмент. - Волгоград: Волгоградский институт бизнеса, 2009. - 137 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/11327.html>

### 6.2 Дополнительная литература:

1. Щербакова Т.В. Коммуникационный менеджмент во внешней политике США в конце XX века (1990-е гг.) : автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. историч. наук:(07.00.03). - М., 2006. - 22 с.
2. Друкер П. Ф. Классические работы по менеджменту : практическое пособие. - 2-е изд.. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2016. - 218 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=303712>
3. Пестерева, Е. Канбан и «точно вовремя» на Toyota: Менеджмент начинается на рабочем месте. - 2021-03-26; Канбан и «точно вовремя» на Toyota: Менеджмент начинается на рабочем месте. - Москва: Альпина Паблишер, 2019. - 214 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/82898.html>
4. Данилина Е.И., Горелов Д.В., Маликова Я.И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник. - Москва: Дашков и К, 2016. - 208 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394025273.html>
5. Тараненко, О. Н., Боровикова, Н. В. Инновационный менеджмент : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Инновационный менеджмент. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. - 163 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/63229.html>

### 6.3 Иные источники:

1. 8. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
2. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
3. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - <http://www.wttc.org>
4. <http://edu.of.ru>. - <http://edu.of.ru>.
5. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
6. 1. Международная ассоциация по кросс-культурной психологии - <http://scholarworks.gvsu.edu/orpc/>
7. Национальный открытый университет «ИНТУИТ» - <http://intuit.ru/>
8. Сайт журнала «Кросс-культурная психология» - <http://jcc.sagepub.com/>
9. Электронная библиотека исторического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова <http://www.hist.msu.ru/ER/Etext/PICT/modern.htm> - <http://www.hist.msu.ru/ER/Etext/PICT/modern.htm>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

7-Zip 9.20

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>
2. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
3. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
5. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.