

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.11.2024 09:58:51

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины
Коммуникационный менеджмент**

Направление 38.03.02 Менеджмент

Направленность 38.03.02.17 "Финансовое и кадровое управление в бизнесе"

Для набора 2024 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Финансовый и HR менеджмент**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	64	64	64	64
Сам. работа	44	44	44	44
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.с.н., доцент, Руденко А.Н.

Зав. кафедрой: д.э.н., доц. Усенко А.М.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью дисциплины "Коммуникационный менеджмент" является освоение обучающимися навыков построения коммуникаций, раскрытие позитивных и негативных аспектов управления коммуникациями, формирование необходимых социальных и личностных навыков, а также развитие умений организовывать эффективные коммуникации как внутри организации, так и с внешней средой.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-4: Способен обоснованно выбирать и эффективно использовать инструменты и методы разработки и реализации управленческих решений в различных направлениях деятельности организации

ПК-3: Способен организовывать, анализировать и контролировать трудовую деятельность с учетом регламентов и показателей нормирования труда на рабочих местах

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- сущность коммуникации, роль менеджера по коммуникациям, этапы коммуникационного процесса, принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии (соотнесено с индикатором ПК-4.1)
- основы обучения процессу формирования внутренних и внешних коммуникационных систем. (соотнесено с индикатором ПК-3.1)

Уметь:

- разрабатывать коммуникационную политику компании (соотнесено с индикатором ПК-4.2)
- планировать и разрабатывать в целях обучения стратегический план коммуникаций компании (соотнесено с индикатором ПК-3.2)

Владеть:

- научными принципами и методами коммуникационного менеджмента, (соотнесено с индикатором ПК-4.3)
- навыком обучать организацию коммуникационным связям с прессой и другими СМИ (соотнесено с индикатором ПК-3.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Теоретические основы коммуникационного менеджмента

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Коммуникационный менеджмент как предмет изучения Определение и сущность коммуникационного менеджмента как научной дисциплины Цели и задачи коммуникационного менеджмента Взаимосвязь коммуникационного менеджмента с другими дисциплинами (менеджмент, маркетинг, связи с общественностью и др.) / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.2	Коммуникационный менеджмент как предмет изучения Определение и сущность коммуникационного менеджмента как научной дисциплины Цели и задачи коммуникационного менеджмента Взаимосвязь коммуникационного менеджмента с другими дисциплинами (менеджмент, маркетинг, связи с общественностью и др.) / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.3	Коммуникация как процесс Модели коммуникации (линейная, циркулярная, интерактивная) Элементы коммуникационного процесса (отправитель, получатель, канал, сообщение, обратная связь) Коммуникационные барьеры и способы их преодоления / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.4	Коммуникация как процесс Модели коммуникации (линейная, циркулярная, интерактивная) Элементы коммуникационного процесса (отправитель, получатель, канал, сообщение, обратная связь) Коммуникационные барьеры и способы их преодоления / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.5	Антикризисные коммуникации	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4

	Понятие и сущность антикризисных коммуникаций Управление коммуникациями в кризисных ситуациях Разработка и реализация антикризисных коммуникационных стратегий / Лек /				
1.6	Антикризисные коммуникации Понятие и сущность антикризисных коммуникаций Управление коммуникациями в кризисных ситуациях Разработка и реализация антикризисных коммуникационных стратегий / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.7	Кросс-культурные коммуникации в бизнесе Особенности межкультурной коммуникации в деловой среде Влияние культурных различий на эффективность бизнес-коммуникаций Методы адаптации коммуникационных стратегий к кросс-культурным условиям / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.8	Кросс-культурные коммуникации в бизнесе Особенности межкультурной коммуникации в деловой среде Влияние культурных различий на эффективность бизнес-коммуникаций Методы адаптации коммуникационных стратегий к кросс-культурным условиям / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
Раздел 2. Практические аспекты коммуникационного менеджмента					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Ситуационная модель управления коммуникациями Сущность ситуационной модели управления коммуникациями Факторы, влияющие на выбор коммуникационной стратегии в зависимости от ситуации Методы анализа коммуникационной ситуации и принятия решений / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.2	Ситуационная модель управления коммуникациями Сущность ситуационной модели управления коммуникациями Факторы, влияющие на выбор коммуникационной стратегии в зависимости от ситуации Методы анализа коммуникационной ситуации и принятия решений / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.3	Сфера деятельности и направления коммуникационного менеджмента Основные сферы применения коммуникационного менеджмента (бизнес, государственное управление, некоммерческие организации и др.) Ключевые направления коммуникационного менеджмента (связи с общественностью, реклама, лоббизм, спонсорство и др.) Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике организации / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.4	Сфера деятельности и направления коммуникационного менеджмента Основные сферы применения коммуникационного менеджмента (бизнес, государственное управление, некоммерческие организации и др.) Ключевые направления коммуникационного менеджмента (связи с общественностью, реклама, лоббизм, спонсорство и др.) Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике организации / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.5	Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью Взаимосвязь и различия между коммуникационным менеджментом и связями с общественностью Использование PR-инструментов в коммуникационном	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4

	менеджменте Роль коммуникационного менеджмента в управлении репутацией и имиджем организации / Лек /				
2.6	Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью Взаимосвязь и различия между коммуникационным менеджментом и связями с общественностью Использование PR-инструментов в коммуникационном менеджменте Роль коммуникационного менеджмента в управлении репутацией и имиджем организации / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.7	Методы манипулирования общественным мнением Понятие и сущность манипулирования общественным мнением Основные методы и технологии манипулирования (пропаганда, скрытая реклама, информационные вбросы и др.) Этические аспекты использования методов манипулирования в коммуникационном менеджменте / Лек /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.8	Методы манипулирования общественным мнением Понятие и сущность манипулирования общественным мнением Основные методы и технологии манипулирования (пропаганда, скрытая реклама, информационные вбросы и др.) Этические аспекты использования методов манипулирования в коммуникационном менеджменте / Пр /	2	4	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.9	Подготовка докладов с помощью Libreoffice / Ср /	2	44	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.10	/ Экзамен /	2	36	ПК-4, ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум	Саратов: Вузовское образование, 2020	https://www.iprbookshop.ru/97408.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Короткий, С. В.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019	https://www.iprbookshop.ru/80614.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Борисова Е. А.	Эффективные коммуникации в бизнесе	М.: Питер, 2005	30
Л2.2		Вестник Московского университета. Серия 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация	, 1946	https://www.iprbookshop.ru/57188.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.3		Исследуя внутренние коммуникации: голос информированного сотрудника: учебник	Москва: Издательский дом Высшей школы экономики, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699534 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Разумовская В. А., Валькова Ю. Е.	Профессиональная коммуникация для студентов, изучающих экономику и менеджмент: учебное пособие	Красноярск: Сибирский федеральный университет (СФУ), 2021	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=706517 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"
ИСС "Гарант"<http://www.internet.garant.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС
Libreoffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-4: Способен обоснованно выбирать и эффективно использовать инструменты и методы разработки и реализации управленческих решений в различных направлениях деятельности организации			
З - сущность коммуникации, роль менеджера по коммуникациям, этапы коммуникационного процесса, принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии	Решение тестовых заданий, формирование текста доклада	Правильность выбранных ответов, соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность текста доклада	Т – тест (1-20) доклад (1-24) З - вопросы к экзамену (1-32)
У - разрабатывать коммуникационную политику компании	Поиск необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов для формирования докладов	умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет;	доклад (1-24)
В - научными принципами и методами коммуникационного менеджмента,	Объем выполненных работ, соответствие докладов указанным требованиям	Уровень овладения навыком подготовки и защиты докладов	доклад (1-24)

ПК-3: Способен организовывать, анализировать и контролировать трудовую деятельность с учетом регламентов и показателей нормирования труда на рабочих местах			
З - основы обучения процессу формирования внутренних и внешних коммуникационных систем.	Решение тестовых заданий, формирование текста доклада	Правильность выбранных ответов, соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность текста доклада	Т – тест (1-20) доклад (1-24) З - вопросы к экзамену (1-32)
У -- планировать и разрабатывать в целях обучения стратегический план коммуникаций компании	Поиск необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов для формирования докладов	умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет;	доклад (1-24)
В - навыком обучать организацию коммуникационным связям с прессой и другими СМИ.	Объем выполненных работ, соответствие докладов указанным требованиям	Уровень овладения навыком подготовки и защиты докладов	доклад (1-24)

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

1. Определение и сущность коммуникационного менеджмента как научной дисциплины
2. Цели и задачи коммуникационного менеджмента
3. Взаимосвязь коммуникационного менеджмента с другими дисциплинами
4. Модели коммуникации (линейная, циркулярная, интерактивная)
5. Элементы коммуникационного процесса (отправитель, получатель, канал, сообщение, обратная связь)
6. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления
7. Понятие и сущность антикризисных коммуникаций
8. Управление коммуникациями в кризисных ситуациях
9. Разработка и реализация антикризисных коммуникационных стратегий
10. Особенности межкультурной коммуникации в деловой среде
11. Влияние культурных различий на эффективность бизнес-коммуникаций
12. Методы адаптации коммуникационных стратегий к кросс-культурным условиям
13. Сущность коммуникации и роль менеджера по коммуникациям
14. Этапы коммуникационного процесса обмена информацией
15. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте
16. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии
17. Специфика формирования внутренних и внешних коммуникационных систем
18. Кризис как этап развития организации. Типология кризисов. Виды экономических кризисов
19. Информационно-коммуникативное обеспечение в кризисных ситуациях
20. Культура как система и методы ее изучения. Поведенческие различия в бизнес-культурах
21. Сущность ситуационной модели управления коммуникациями
22. Факторы, влияющие на выбор коммуникационной стратегии в зависимости от ситуации
23. Методы анализа коммуникационной ситуации и принятия решений
24. Основные сферы применения коммуникационного менеджмента (бизнес, государственное управление, некоммерческие организации и др.)
25. Ключевые направления коммуникационного менеджмента (связи с общественностью, реклама, лоббизм, спонсорство и др.)
26. Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике организации
27. Взаимосвязь и различия между коммуникационным менеджментом и связями с общественностью
28. Использование PR-инструментов в коммуникационном менеджменте
29. Роль коммуникационного менеджмента в управлении репутацией и имиджем организации
30. Понятие и сущность манипулирования общественным мнением
31. Основные методы и технологии манипулирования (пропаганда, скрытая реклама, информационные вбросы и др.)
32. Этические аспекты использования методов манипулирования в коммуникационном менеджменте

Критерии оценивания:

- Отлично (84-100 баллов) - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- Хорошо (67-83 балла) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- Удовлетворительно (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- Неудовлетворительно (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Темы докладов

Коммуникационный менеджмент как предмет изучения

1. Определение и сущность коммуникационного менеджмента как научной дисциплины
2. Цели и задачи коммуникационного менеджмента
3. Взаимосвязь коммуникационного менеджмента с другими дисциплинами (менеджмент, маркетинг, связи с общественностью и др.)

Коммуникация как процесс

4. Модели коммуникации (линейная, циркулярная, интерактивная)
5. Элементы коммуникационного процесса (отправитель, получатель, канал, сообщение, обратная связь)
6. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления

Антикризисные коммуникации

7. Понятие и сущность антикризисных коммуникаций
8. Управление коммуникациями в кризисных ситуациях
9. Разработка и реализация антикризисных коммуникационных стратегий

Кросс-культурные коммуникации в бизнесе

10. Особенности межкультурной коммуникации в деловой среде
11. Влияние культурных различий на эффективность бизнес-коммуникаций
12. Методы адаптации коммуникационных стратегий к кросс-культурным условиям

Ситуационная модель управления коммуникациями

13. Сущность ситуационной модели управления коммуникациями

14. Факторы, влияющие на выбор коммуникационной стратегии в зависимости от ситуации
15. Методы анализа коммуникационной ситуации и принятия решений

Сфера деятельности и направления коммуникационного менеджмента

16. Основные сферы применения коммуникационного менеджмента (бизнес, государственное управление, некоммерческие организации и др.)
17. Ключевые направления коммуникационного менеджмента (связи с общественностью, реклама, лоббизм, спонсорство и др.)
18. Роль коммуникационного менеджмента в маркетинговой политике организации
Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью
19. Взаимосвязь и различия между коммуникационным менеджментом и связями с общественностью
20. Использование PR-инструментов в коммуникационном менеджменте
21. Роль коммуникационного менеджмента в управлении репутацией и имиджем организации

Методы манипулирования общественным мнением

22. Понятие и сущность манипулирования общественным мнением
23. Основные методы и технологии манипулирования (пропаганда, скрытая реклама, информационные вбросы и др.)
24. Этические аспекты использования методов манипулирования в коммуникационном менеджменте

2. Инструкция по выполнению

Раскрыть все вопросы темы по плану, используя визуализацию

3. Критерии оценки:

Максимальное количество баллов – 80 (за 8 докладов).

Один доклад оценивается следующим образом:

- оценка «10 баллов» выставляется студенту, если вопрос раскрыт в полной мере
- оценка «8 баллов», если раскрыто 80% информации
- оценка «5 баллов», если раскрыта половина
- оценка «0 баллов», если раскрыто менее половины вопроса.
-

Тесты

1. Что является основной целью коммуникационного менеджмента?
 - A. Увеличение прибыли компании
 - B. Повышение эффективности внутренних коммуникаций
 - C. Улучшение имиджа компании
 - D. Все вышеперечисленное
2. Какой из перечисленных элементов не входит в модель коммуникационного процесса?
 - A. Отправитель
 - B. Канал
 - C. Получатель
 - D. Обратная связь

3. Какой тип коммуникации предполагает двустороннее общение между участниками?
 - A. Вертикальная коммуникация
 - B. Горизонтальная коммуникация
 - C. Диагональная коммуникация
 - D. Интерактивная коммуникация
4. Что является основной функцией внутренних коммуникаций в организации?
 - A. Информирование сотрудников
 - B. Мотивация персонала
 - C. Координация деятельности
 - D. Все вышеперечисленное
5. Какой из перечисленных инструментов относится к внутренним коммуникациям?
 - A. Реклама
 - B. Связи с общественностью
 - C. Корпоративные мероприятия
 - D. Прямой маркетинг
6. Что такое "шум" в коммуникационном процессе?
 - A. Помехи, искажающие передачу информации
 - B. Обратная связь от получателя
 - C. Невербальные сигналы отправителя
 - D. Эмоциональная реакция получателя
7. Какой из перечисленных факторов влияет на эффективность коммуникаций?
 - A. Личные качества коммуникаторов
 - B. Организационная культура
 - C. Технические средства коммуникации
 - D. Все вышеперечисленное
8. Что такое "коммуникационный аудит"?
 - A. Оценка эффективности коммуникационной деятельности организации
 - B. Разработка коммуникационной стратегии
 - C. Анализ внешней коммуникационной среды
 - D. Обучение персонала навыкам эффективной коммуникации
9. Какой из перечисленных методов используется для оценки эффективности внутренних коммуникаций?
 - A. Опрос сотрудников
 - B. Анализ финансовых показателей
 - C. Наблюдение за поведением клиентов
 - D. Изучение конкурентов
10. Что такое "коммуникационный менеджмент"?
 - A. Управление внешними коммуникациями организации
 - B. Управление внутренними коммуникациями организации
 - C. Управление всеми коммуникационными процессами в организации
 - D. Управление информационными потоками в организации
11. Какой из перечисленных принципов лежит в основе эффективных коммуникаций?
 - A. Однонаправленность
 - B. Формализованность
 - C. Избыточность
 - D. Своевременность
12. Что такое "коммуникационная стратегия"?
 - A. Набор инструментов для достижения коммуникационных целей
 - B. Долгосрочный план развития коммуникационной деятельности
 - C. Система внутренних коммуникаций в организации
 - D. Совокупность внешних коммуникаций организации

13. Какой из перечисленных факторов влияет на выбор коммуникационных каналов?
- A. Целевая аудитория
 - B. Бюджет коммуникационной деятельности
 - C. Специфика организации
 - D. Все вышеперечисленное
14. Что такое "коммуникационный микс"?
- A. Совокупность внутренних и внешних коммуникаций организации
 - B. Набор коммуникационных инструментов для достижения целей
 - C. Система управления коммуникационными процессами
 - D. Анализ эффективности коммуникационной деятельности
15. Какой из перечисленных инструментов относится к внешним коммуникациям?
- A. Корпоративные мероприятия
 - B. Внутренние СМИ
 - C. Рекрутинг персонала
 - D. Реклама
16. Что такое "корпоративная культура"?
- A. Система ценностей, норм и правил, принятых в организации
 - B. Совокупность внешних коммуникаций организации
 - C. Набор инструментов для управления внутренними коммуникациями
 - D. Стратегия развития коммуникационной деятельности
17. Какой из перечисленных факторов влияет на выбор коммуникационной стратегии?
- A. Цели организации
 - B. Особенности целевой аудитории
 - C. Ресурсы, доступные для коммуникационной деятельности
 - D. Все вышеперечисленное
18. Что такое "кризисные коммуникации"?
- A. Коммуникации, направленные на предотвращение кризисных ситуаций
 - B. Коммуникации, используемые в период кризисных ситуаций
 - C. Коммуникации, направленные на восстановление репутации после кризиса
 - D. Все вышеперечисленное
19. Какой из перечисленных инструментов используется для оценки эффективности внешних коммуникаций?
- A. Анализ финансовых показателей
 - B. Опрос сотрудников
 - C. Мониторинг СМИ
 - D. Наблюдение за поведением клиентов
20. Что такое "коммуникационный аудит"?
- A. Оценка эффективности коммуникационной деятельности организации
 - B. Разработка коммуникационной стратегии
 - C. Анализ внешней коммуникационной среды
 - D. Обучение персонала навыкам эффективной коммуникации

2. Инструкция по выполнению

Из предложенных вариантов выбрать один правильный.

3. Критерии оценки:

Максимальное количество баллов –20.

За каждый правильный ответ начисляется 1 балл.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику промежуточной аттестации, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются коммуникационный менеджмент как предмет изучения, коммуникация как процесс, антикризисные коммуникации, кросс-культурные коммуникации в бизнесе, ситуационная модель управления коммуникациями, сфера деятельности и направления коммуникационного менеджмента, коммуникационный менеджмент и связи с общественностью, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки овладения научными принципами и методами коммуникационного менеджмента, навыки обучать организацию коммуникационным связям с прессой и другими СМИ.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.