

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**имени И. Т. ТРУБИЛИНА»**

**ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета  
управления

профессор В.Г. Кудряков  
21 апреля 2021 г.



**Рабочая программа дисциплины**

**Коммуникационный менеджмент**

(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов, обучающихся по адаптированным основным  
профессиональным образовательным программам высшего образования)

**Направление подготовки**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

**Направленность**

«Государственное и муниципальное управление»  
(программа прикладного бакалавриата)

**Уровень высшего образования**

Бакалавриат

**Форма обучения**

очная, заочная

**Краснодар**  
**2021**

Рабочая программа дисциплины «Коммуникационный менеджмент» разработана на основе ФГОС ВО 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 10 декабря 2014 № 1567

Автор:  
канд. экон. наук, доцент

 В.Г. Агибалова

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры государственного и муниципального управления от 19.04.2021 г., протокол № 16

Заведующий кафедрой  
д-р экон. наук, профессор

 Е.Н. Белкина

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления, протокол от 20.04.2021 г., № 5

Председатель  
методической комиссии  
канд. экон. наук, доцент

 М.А. Нестеренко

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы  
д-р экон. наук, профессор

 Е.Н. Белкина

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» является приобретение студентами навыков использования основ экономических знаний в практике организации эффективного коммуникационного процесса, установлению границ управления коммуникациями, определению эффективности коммуникаций.

### **Задачи:**

- сформировать способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности, в том числе в области организации коммуникаций;
- выработать способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
- формирование навыков владения коммуникационными технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

## **2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы**

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;

ОПК-2 - способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» является приобретение студентами навыков использования основ экономических знаний в практике организации эффективного коммуникационного процесса, установлению границ управления коммуникациями, определению эффективности коммуникаций.

### **Задачи:**

- сформировать способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности, в том числе в области организации коммуникаций;
- выработать способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
- формирование навыков владения коммуникационными технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

## **2 Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы**

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;

ОПК-2 - способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;

ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

## **3 Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата**

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» является дисциплиной по выбору вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (программа прикладного бакалавриата), направленность «Государственное и муниципальное управление».

#### **4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетных единиц)**

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
<b>Контактная работа</b>	27	9
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	26	8
— лекции	14	4
— практические	12	4
— внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
<b>Самостоятельная работа</b>	45	63
<b>Итого по дисциплине</b>	72/2	72/2

#### **5 Содержание дисциплины**

По итогам изучаемого курса обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается: в очной форме: 4 курс, 7 семестр;  
в заочной форме: 5 курс, 9 семестр.

#### **Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения**

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
1	Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организацией 1. Роль коммуникации в системе менеджмента 2. Суть коммуникационного менеджмента, сфера его применения 3. Репутация как накопление пабликитного капитала	ОК-3; ОПК- 2, ПК-24	7	2	-	6

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
2	Типологические модели коммуникационного менеджмента 1. Концепции пропаганды, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э. Бернайсу, С. Блэку 2. Четыре модели паблик рилейшнз, предложенных Дж. Грюнигом и Т. Хантом 3. Ситуационная модель управления коммуникациями	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	7	4	2	6
3	Установление границ управления коммуникациями 1. Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью 2. Коммуникационный менеджмент и проблемы манипулирования общественным сознанием 3. Коммуникативный акт в рамках диалогического и монологического информационного потока	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	7	4	2	6
4	Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии 1. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом (формальная коммуникация) 2. Коммуникационная политика по отноше-	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	7	2	2	6

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
	нию к неформальной коммуникации 3. Инструменты и технологии менеджера по коммуникациям					
5	Принципы стратегиче- ского планирования в коммуникационном менеджменте 1. Сущность и уровни разработки управлена- ческой стратегии 2. Корпоративная стратегия 3. Процесс стратеги- ческого планирования и внедрение его результатов	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	7	2	2	6
6	Формирование по- ложительного обще- ственного мнения об организации 1. Общественное мне- ние и его характери- стики 2. Создание первич- ных и вторичных информационных потоков как техно- логии формирования общественного мне- ния в коммуникацион- ном менеджменте 3. Уровни детермина- ции общественного мнения	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	7	-	-	6
7	Определение эффек- тивности в коммуни- кационном менедж- менте 1. Виды эффективно- сти в коммуникацион- ном менеджменте 2. Принципы оценки коммуникационного	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	7	-	-	1

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
	менеджмента 3. Измерение итогов и результатов комму- никационной кампа- нии					
8	Структура и функции отдела по коммуника- циям в организации 1. Функции отдела по коммуникациям в организации 2. Матричная струк- тура организации ра- боты отдела по коммуникациям 3. Традиционная структура коммуника- ционного отдела	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	7	-	2	-
9	Условия делегирова- ния функций комму- никационного ме- неджмента PR-агент- ству 1. Формы организа- ции коммуникацион- ного менеджмента 2. Достоинства и недостатки аутсор- синга 3. Передача PR- функций на аутсор- синг	ОПК-2 ПК-13	7	-	2	6
10	Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе 1. Технологическое направление в дея- тельности менеджера по коммуникациям 2. Функции специали- стов по коммуникаци- ям в рамках репутаци- онно-имиджевого направления работы	ОПК-2 ПК-24	7	-	-	6

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
	3. Роль коммуника- ции в маркетинговой политике предприятия					
11	Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских не- коммерческих органи- зациях  1. Коммуникацион- ный менеджмент государственных и региональных органов власти 2. Политический и социальный марке- тинг 3. Коммуникацион- ный менеджмент в му- ниципальном и мест- ном самоуправлении	ОПК-2 ПК-24	7	-	-	7
Итого				14	12	45

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
1	Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организа- цией  1. Роль коммуникации в системе менеджмен- та 2. Суть коммуникаци- онного менеджмента, сфера его применения 3. Репутация как накопление пабликит- ного капитала	ОК-3; ОПК- 2, ПК-24	9	2	-	8

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
2	<p>Типологические модели коммуникационного менеджмента</p> <p>1. Концепции пропаганды, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э. Бернайсу, С. Блэку</p> <p>2. Четыре модели паблик рилейшнз, предложенных Дж. Грюнегом и Т. Хантом</p> <p>3. Ситуационная модель управления коммуникациями</p>	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	9	-	-	8
3	<p>Установление границ управления коммуникациями</p> <p>1. Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью</p> <p>2. Коммуникационный менеджмент и проблемы манипулирования общественным сознанием</p> <p>3. Коммуникативный акт в рамках диалогического и монологического информационного потока</p>	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	9	-	-	9
4	<p>Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии</p> <p>1. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом (формальная коммуникация)</p> <p>2. Коммуникационная</p>	ОК-3; ОПК- 2, ПК-24	9	-	2	8

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
	политика по отноше- нию к неформальной коммуникации 3. Инструменты и тех- нологии менеджера по коммуникациям					
5	Принципы стратегиче- ского планирования в коммуникационном менеджменте 1. Сущность и уровни разработки управлен- ческой стратегии 2. Корпоративная стратегия 3. Процесс стратеги- ческого планирования и внедрение его результатов	ОК-3; ОПК- 2, ПК-24	9	-	-	9
6	Формирование по- ложительного обще- ственного мнения об организации 1. Общественное мne- ние и его характери- стики 2. Создание первич- ных и вторичных информационных потоков как техно- логии формирования общественного мнения в коммуникационном менеджменте 3. Уровни детермина- ции общественного мнения	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	9	-	2	1
7	Определение эффек- тивности в коммуни- кационном менедж- менте 1. Виды эффективно- сти в коммуникацион- ном менеджменте 2. Принципы оценки	ОК-3; ОПК-2 ПК-24	9	-	-	2

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
	коммуникационного менеджмента 3. Измерение итогов и результатов коммуни- кационной кампании					
8	Структура и функции отдела по коммуника- циям в организации 1. Функции отдела по коммуникациям в организации 2. Матричная струк- тура организации ра- боты отдела по комму- никациям 3. Традиционная структура коммуника- ционного отдела	ОК-3; ОПК- 2, ПК-24	9	-	-	8
9	Условия делегирова- ния функций комму- никационного менедж- мента PR-агентству 1. Формы организа- ции коммуникацион- ного менеджмента 2. Достоинства и недостатки аутсор- синга 3. Передача PR- функций на аутсор- синг	ОПК-2 ПК-24	9	-	-	2
10	Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе 1. Технологическое направление в дея- тельности менеджера по коммуникациям 2. Функции специали- стов по коммуникаци- ям в рамках репутаци- онно-имиджевого направления работы 3. Роль коммуника-	ОПК- 2, ПК-24	9	-	-	2

№ п/ п	Наименование темы с указанием основных вопросов	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоятель- ная работа
	ции в маркетинговой политике предприятия					
11	Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях 1. Коммуникационный менеджмент государственных и региональных органов власти 2. Политический и социальный маркетинг 3. Коммуникационный менеджмент в муниципальном и местном самоуправлении	ОПК-2 ПК-24	9	2	-	5
Итого				4	4	63

## 6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1 Методические указания (собственные разработки)

1. Коммуникационный менеджмент : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар: КубГАУ, 2020. – 16 с.

[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU\\_po\\_vypleniju\\_KR\\_KM\\_546010\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_po_vypleniju_KR_KM_546010_v1_.PDF)

2. Коммуникационный менеджмент : метод. указания для семинарских занятий и самостоятельной работы / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 31 с.

[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU\\_po\\_samrabote\\_KR\\_KM\\_546015\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_po_samrabote_KR_KM_546015_v1_.PDF)

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

**7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы\***

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
<b>ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности</b>	
1,2	Экономическая теория
3	Статистика
3	Методы принятия управленческих решений
3	Государственные и муниципальные финансы
4	Бухгалтерский учет в бюджетных организациях
4	Основы маркетинга
4	Основы математического моделирования социально-экономических процессов
5	Информационные технологии в управлении
5	Экономика государственного и муниципального сектора
6	Государственное регулирование экономики
6	Маркетинг территорий
6	Экономический анализ хозяйственной деятельности
6	Управленческий анализ в отраслях
7	Прогнозирование и планирование социально-экономического развития территории
7	Контроллинг в государственном и муниципальном управлении
7	Экономика предприятия
7	Государственные и муниципальные услуги
7	Коммуникационный менеджмент
8	Управление проектами
8	Бизнес-планирование
8	Управленческий консалтинг
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
<b>ОПК-2- способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений</b>	
1	Основы технологии и управления отраслями в отрасли растениеводства
1	Управление отраслями агропромышленного комплекса (технические культуры)
2	Основы технологии и управления отраслями в отрасли животноводства
2	Государственное управление племенным животноводством
3,4	Теория управления
3	Методы принятия управленческих решений
4	Безопасность жизнедеятельности
4	Основы маркетинга
5	Система государственного управления
6	Принятие и исполнение государственных решений
6	Маркетинг территорий

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
6	Исследование социально-экономических и политических процессов
6	Этика и культура управления
7	Государственные и муниципальные услуги
7	<i>Коммуникационный менеджмент</i>
8	Муниципальный менеджмент
8	Стратегический менеджмент
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
<b>ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам</b>	
7	Государственные и муниципальные услуги
7	<i>Коммуникационный менеджмент</i>
8	Научно-исследовательская работа
8	Преддипломная практика
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

\*Номер семестра соответствует этапам формирования компетенции

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

## ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

Знать: базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и по-	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки,	Реферат, доклад, тестовые задания, кейс-задания, творческое задание,
--	---	---	---	--	--

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ведения экономических агентов; условия функционирования национальной экономики, методы анализа и регулирования экономических явлений и процессов		ошибок	несколько негрубых ошибок	без ошибок	дискуссия, эссе.
<p><b>Уметь:</b> анализировать экономическую и финансовую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере; ориентироваться в способах применения информации экономического содержания в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками поиска и анализа информации экономического содержания; методами анализа экономических процессов; технологией использования информации экономического содержания при осуществлении профессиональной деятель-</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки</p> <p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме</p> <p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами</p> <p>Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме</p> <p>Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов</p>	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

ности					
<b>ОПК-2 - способность находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений</b>					
<b>Знать:</b> основные понятия, профессиональную терминологию в области принятия организационно-управленческих решений; общий процесс, технологии, принципы и методы принятия организационно-управленческих решений и оценки их последствий; основные критерии и ограничения выбора организационно-управленческих решений; формы ответственности за принятые организационно-управленческие решения.	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Реферат, доклад, кейс-задания, творческое задание, дискуссия, эссе.
<b>Уметь:</b> анализировать внешнюю и внутреннюю среду социально-экономической системы, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на процесс принятия организационно-управ-	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в пол-	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами,	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>ленческих решений; обосновывать выбор принимаемых организационно-управленческих решений; анализировать принимаемые организационно-управленческие решения и оценивать их последствия; нести ответственность за принятые организационно-управленческие решения.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками принятия организационно-управленческих решений в профессиональной сфере; методами и технологиями принятия организационно-управленческих решений; приемами выбора оптимальных организационно-управленческих решений; методами оценки их последствий и несения ответственности.</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки</p>	<p>Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>не в полном объеме</p> <p>ном объеме, но некоторые с недочетами</p>	<p>выполнены все задания в полном объеме</p>	

#### **ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам**

Знать: технологии и приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	Уровень знаний ниже минимальных	Минимально допустимый	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, со-	Реферат, доклад, творческое
--	---------------------------------	-----------------------	--	------------------------------	-----------------------------

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный, пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
чивающие оказание государственных и муниципальных услуг; особенности и специфику технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	требований, имели место грубые ошибки	уровень знаний, допущено много негрубых ошибок	ющем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок	ответствующем программе подготовки, без ошибок	задание, эссе.
<b>Уметь:</b> использовать основные технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	
<b>Владеть:</b> навыками применения технологии, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	

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

### **7.3.1 Оценочные средства по компетенции ОК-3 - способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности**

#### ***Для текущего контроля***

##### **Темы рефератов:**

ТЕМА 1 Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организацией

1. Менеджмент как наука. Суть управления

2. Суть коммуникационного менеджмента, его функции и задачи

ТЕМА 2 Типологические модели коммуникационного менеджмента

3. Организация и ее признаки. Внутренняя и внешняя среда организации

4. Законы существования организации. Разновидности организации

ТЕМА 3 Установление границ управления коммуникациями

5. Корпоративная культура организации

6. Типы корпоративной культуры, формальные и неформальные ценности

ТЕМА 4 Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии

7. Управление репутацией организации, корпоративный репутационный PR

8. Управление имиджем организации, стратегия конструирования имиджа и политика информационной открытости

ТЕМА 5 Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте

9. Коммуникационный менеджмент и паблик рилейшнз

10. Коммуникационный процесс и его структура

ТЕМА 6 Формирование положительного общественного мнения об организации

11. Особенности работы руководителя

12. Коммуникация и информация

ТЕМА 7 Определение эффективности в коммуникационном менеджменте

13. Информационно-коммуникационная модель управления

14. Требования к управленческой информации

ТЕМА 8 Структура и функции отдела по коммуникациям в организации

15. Коммуникационный менеджмент как процесс

16. Виды публичного общения

##### **Темы докладов:**

ТЕМА 1 Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии

## **управления организацией**

1. Компьютерные программы обработки социальной информации
  2. Функции коммуникационного менеджмента в промышленном и коммерческом секторе
- ТЕМА 2 Типологические модели коммуникационного менеджмента
4. Сущностные и содержательные признаки управления
  5. Характеристика ценностных приоритетов управления
- ТЕМА 3 Установление границ управления коммуникациями
7. Содержание деятельности коммуникационного менеджмента
  8. Специфика функций коммуникационного менеджмента
- ТЕМА 4 Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии
10. Перспективы коммуникационного менеджмента
  11. Содержание ключевых проблем PR-деятельности
- ТЕМА 5 Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте
13. Основные характеристики репутационных технологий
  14. Сходство и отличие технологий имиджирования от репутационных технологий
- ТЕМА 6 Формирование положительного общественного мнения об организации
15. Виды публичного общения
  16. Средства публичной коммуникации
- ТЕМА 7 Определение эффективности в коммуникационном менеджменте
17. Методы публичного воздействия
  18. Процедуры планирования и контроля PR-акций
- ТЕМА 8 Структура и функции отдела по коммуникациям в организации
19. Меры упреждения и преодоления кризисных ситуаций и массовых конфликтов публичного общения
  20. Различия «белого» и «черного» PR

## **Кейс-задания**

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Модели коммуникационного менеджмента и их связь с типами общественного сознания (Тема 1. Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организацией)
2. Структура коммуникационной программы (Тема 2. Типологические модели коммуникационного менеджмента)
3. Принципы целеполагания при планировании корпоративной комму-

никиации (Тема 3. Установление границ управления коммуникациями)

4. Принципы составления бюджета коммуникационной кампании (Тема 4. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии)

5. Критерии оценки эффективности корпоративных коммуникаций (Тема 5. Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте)

6. Методы сбора социальной информации (Тема 6. Формирование положительного общественного мнения об организации)

7. Системный подход в коммуникационном менеджменте (Тема 7. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте)

8. Процесс принятия решений в коммуникационном менеджменте (Тема 8. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации)

### **Творческое задание**

**Выполнение творческого задания** предполагает представление результатов исследования группе; участие в групповом обсуждении собственных результатов исследования и других обучающихся (методом взаимного рецензирования).

На семинарском занятии применяются интерактивные технологии обучения. Обучающиеся готовят и защищают перед оппонентами творческие задания по следующим проблемным аспектам:

1. Интернет как новая коммуникативная среда (Тема 1. Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организацией)

2. Современный российский рынок коммуникационных услуг (Тема 2. Типологические модели коммуникационного менеджмента)

3. Компания и журналисты: соперники или партнеры (Тема 3. Установление границ управления коммуникациями)

4. Управление репутацией организации, корпоративный репутационный PR (Тема 4. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии)

5. Управление имиджем организации, стратегия конструирования имиджа и политика информационной открытости (Тема 5. Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте)

6. Информационно-коммуникационная модель управления (Тема 6. Формирование положительного общественного мнения об организации)

7. Требования к управленческой информации (Тема 7. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте)

8. Интегрированные маркетинговые коммуникации в коммуникационном менеджменте (Тема 8. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации)

### **Рекомендуемая тематика эссе:**

**ТЕМА 1** Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организацией

1. Определение и социальные функции коммуникационного менеджмента
2. Модели коммуникационного менеджмента и их связь с типами общественного сознания

**ТЕМА 2** Типологические модели коммуникационного менеджмента

1. Понятие репутации и ее роль в корпоративном управлении
2. Структура коммуникационной программы

**ТЕМА 3** Установление границ управления коммуникациями

1. Понятие и типологии ключевых аудиторий
2. Принципы целеполагания при планировании корпоративной коммуникации

**ТЕМА 4** Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии

1. Принципы составления бюджета коммуникационной кампании
2. Критерии оценки эффективности корпоративных коммуникаций

**ТЕМА 5** Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте

1. Методы сбора социальной информации
2. Понятие лоббизма, его основные формы и методы

**ТЕМА 6** Формирование положительного общественного мнения об организации

1. Системный подход в коммуникационном менеджменте
2. Процесс принятия решений в коммуникационном менеджменте

**ТЕМА 7** Определение эффективности в коммуникационном менеджменте

1. Принципы разделения труда в коммуникационном менеджменте и связь форм организации коммуникативной деятельности с особенностями деловой среды

2. Коммуникационный менеджмент в некоммерческой сфере

**ТЕМА 8** Структура и функции отдела по коммуникациям в организации

1. Коммуникационный менеджмент в органах законодательной власти
2. Структура и функции департамента информации и печати МИД РФ

## **Дискуссия.**

На семинарском занятии применяются интерактивные технологии обучения. Обучающиеся проводят дискуссию по следующим проблемным аспектам:

1. Компьютерные программы обработки социальной информации (Тема 1. Коммуникационный менеджмент и его роль в стратегии управления организацией)

2. Специфика функций коммуникационного менеджмента (Тема 2. Типологические модели коммуникационного менеджмента)

3. Содержание ключевых проблем PR-деятельности (Тема 3. Установление границ управления коммуникациями)

4. Сходство и отличие технологий имиджирования от репутационных технологий (Тема 4. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии)

5. Средства публичной коммуникации (Тема 5. Принципы стратегического планирования в коммуникационном менеджменте)

6. Методы публичного воздействия (Тема 6. Формирование положительного общественного мнения об организации)

7. Меры упреждения и преодоления кризисных ситуаций и массовых конфликтов публичного общения (Тема 7. Определение эффективности в коммуникационном менеджменте)

8. Различия «белого» и «черного» PR (Тема 8. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации)

### **Тестовые задания**

I:

S: Деятельность, направленная на достижение эффективной коммуникации как внутри организации, так и между организацией и ее внешней средой, путем реализации коммуникационной политики – это:

-: стратегия коммуникации

+: коммуникационный менеджмент

-: коммуникационный аудит

I:

S: Какое понятие более общее:

-: коммуникационная политика

+: коммуникационный менеджмент

I:

S: Верно ли, что коммуникационная политика включает в себя, в частности, планирование обратной связи?

+: да, верно

-: нет, неверно

I:

S: Слухи относятся к:

-: формальной

+: неформальной коммуникации в организации

I:

S: В практике коммуникационного менеджмента «хорошей» называется организация, которая:

- : предоставляет качественные товары и услуги по приемлемым ценам
- : ведет социально одобряемую деятельность
- +: верны оба варианта
- : неверен ни один из вариантов

I:

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

- : производит товары и услуги, известные обществу
- : демонстрирует общественности организационные ценности
- +: верны оба варианта
- : не верен ни один из вариантов

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит выработка общей коммуникативной стратегии фирмы?

- +: да, верно
- : нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит участие в подготовке публичных мероприятий и заявлений, включая подготовку текстов выступлений, речей и докладов?

- +: да, верно
- : нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит информационное продвижение фирмы в целом и ее продукции, услуг, включая планирование и проведение конкретных кампаний и акций?

- +: да, верно
- : нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит поддержка и развитие отношений с органами власти?

- +: да, верно
- : нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входят связи с потребителями, клиентами и партнерами, в том числе – обеспечение эффективной обратной связи, позитивного восприятия фирмы и ее деятельности?

+: да, верно

-: нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит формирование и продвижение позитивного привлекательного имиджа фирмы (институциональная корпоративная реклама)?

+: да, верно;

-: нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит донорская деятельность фирмы?

+: да, верно

-: нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит поддержка добрых отношений с местным населением, включая благоустройство, защиту окружающей среды, обеспечение безопасности, разъяснение перспектив развития фирмы?

+: да, верно

-: нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит представительская деятельность?

+: да, верно

-: нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит разъяснительная работа с персоналом фирмы относительно итогов и перспектив ее деятельности, проведение корпоративных акций, организация специальных образовательных проектов, программ и мероприятий?

+: да, верно

-: нет, неверно

I:

S: Верно ли, что в функции отдела коммуникационного менеджмента входит координация всех направлений PR-деятельности фирмы и ее подразделений?

+: да, верно

-: нет, неверно

I:

S: Необходимый минимум работ для организации эффективных коммуникаций в организации включает в себя:

- +: аналитические работы
- : медиарилейшнз
- : планирование и прогнозирование
- : аналитические работы и медиарилейшнз
- : аналитические работы и планирование
- : медиарилейшнз и планирование

I:

S: Менеджер по коммуникациям осуществляет менеджмент:

- : экономического
- : культурного
- +: пабликитного капитала клиента

I:

S: Является ли компетентность формирования концепции одним из основных профессиональных требований к менеджеру по коммуникациям?

- +: да, является
- : нет, не является

I:

S: Интенсивная коммуникация, позволяющая за короткий срок приобрести большое число сторонников распространяемой идеи – это:

- : реклама
- : пропаганда
- +: паблик рилейшнз

### ***Для промежуточного контроля***

#### **Вопросы к зачету**

1. Роль коммуникации в системе менеджмента
2. Суть коммуникационного менеджмента, сфера его применения
3. Репутация как накопление пабликитного капитала
4. Роль менеджера по коммуникациям
5. Концепции пропаганды, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э. Бернайсу, С. Блэку
6. Четыре модели паблик рилейшнз, предложенных Дж. Грюнигом и Т. Хантон
7. Ситуационная модель управления коммуникациями
8. Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью
9. Коммуникационный менеджмент и проблемы манипулирования общественным сознанием

10. Коммуникативный акт в рамках диалогического и монологического информационного потока

11. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом (формальная коммуникация)

12. Коммуникационная политика по отношению к неформальной коммуникации

**7.2 Оценочные средства по компетенции ОПК-2- способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.**

### *Для текущего контроля*

#### **Темы рефератов:**

ТЕМА 9 Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству

1. Интегрированные маркетинговые коммуникации в коммуникационном менеджменте

2. Принципы планирования в коммуникационном менеджменте

ТЕМА 10 Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе

3. Коммуникационная программа как основа планирования

4. Планирование и программирование как этап коммуникационной программы

5. Принципы принятия решений в коммуникационном менеджменте

6. Подходы к принятию решений

ТЕМА 11 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

7. Действие и коммуникация как этап коммуникационной программы

8. Оценка и контроль коммуникационной программы

#### **Темы докладов:**

ТЕМА 9 Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству

1. Основные права и обязанности СМИ

2. Правовые гарантии деятельности СМИ

ТЕМА 10 Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе

3. Виды наказания для нарушителей законодательства о СМИ

4. Политический маркетинг

5. Специфика деятельности служб по связи с общественностью, дей-

ствующих на местном уровне.

6. Основные факторы интеллектуализации менеджмента.

7. Подходы к построению эффективной системы стимулирования персонала.

ТЕМА 11 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

8. Социальный маркетинг

9. Роль и место организации связи с общественностью в системе муниципального управления

## Кейс-задания

Обучающиеся моделируют и защищают перед группой конкретные ситуации по следующим проблемным аспектам:

1. Процесс принятия решений в коммуникационном менеджменте (Тема 8. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации)

2. Принципы разделения труда в коммуникационном менеджменте и связь форм организации коммуникативной деятельности с особенностями деловой среды (Тема 9. Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству)

3. Многонациональные коллективы: этнопсихологические особенности менеджмента (Тема 10. Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе)

4. Кризисный менеджмент и принципы коммуникации в экстремальных условиях (Тема 11. Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях)

## Творческое задание

**Выполнение творческого задания** предполагает представление результатов исследования группе; участие в групповом обсуждении собственных результатов исследования и других обучающихся (методом взаимного рецензирования).

На семинарском занятии применяются интерактивные технологии обучения. Обучающиеся готовят и защищают перед оппонентами творческие задания по следующим проблемным аспектам:

1. Интегрированные маркетинговые коммуникации в коммуникационном менеджменте (Тема 8. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации)

2. Принципы планирования в коммуникационном менеджменте (Тема 9. Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству)

3. Коммуникационная программа как основа планирования (Тема 10. Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе)
4. Оценка и контроль коммуникационной программы (Тема 11. Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях)

**Рекомендуемая тематика эссе:**

ТЕМА 9 Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству

1. Формы работы с общественностью политических и общественных организаций

2. Особенности коммуникационного менеджмента в работе с персоналом

ТЕМА 10 Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе

1. Внутренние средства коммуникации: специфика, разнообразие, функции

2. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности

ТЕМА 11 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

1. Многонациональные коллективы: этнопсихологические особенности менеджмента

2. Взаимодействие со СМИ: двусторонняя коммуникация

3. Кризисный менеджмент и принципы коммуникации в экстремальных условиях

4. Интернет как новая коммуникативная среда

**Дискуссия.**

На семинарском занятии применяются интерактивные технологии обучения. Обучающиеся проводят дискуссию по следующим проблемным аспектам:

1. Политический маркетинг (Тема 9. Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству)

2. Роль и место организации связи с общественностью в системе муниципального управления (Тема 10. Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе)

3. Специфика деятельности служб по связи с общественностью, действующих на местном уровне (Тема 11. Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях)

**Для промежуточного контроля**

## **Вопросы к зачету**

1. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом (формальная коммуникация)
2. Коммуникационная политика по отношению к неформальной коммуникации
3. Инструменты и технологии менеджера по коммуникациям
4. Сущность и уровни разработки управленческой стратегии
5. Корпоративная стратегия в области коммуникаций
6. Процесс стратегического планирования и внедрение его результатов
7. Общественное мнение и его характеристики
8. Создание первичных и вторичных информационных потоков как технологии формирования общественного мнения в коммуникационном менеджменте
9. Уровни детерминации общественного мнения
10. Виды эффективности в коммуникационном менеджменте
11. Принципы оценки коммуникационного менеджмента

**7.3 Оценочные средства по компетенции ПК-24 - владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.**

### ***Для текущего контроля***

#### **Темы рефератов:**

ТЕМА 6 Формирование положительного общественного мнения об организации

1. Принципы составления программы коммуникологического исследования
2. Методы и приемы сбора данных: наблюдение, контент-анализ, анкетные опросы и интервью, коммуникационный аудит
3. Специфика деятельности служб по связи с общественностью, действующих на местном уровне
4. Коммуникация и информация

ТЕМА 7 Определение эффективности в коммуникационном менеджменте

4. Информационно-коммуникационная модель управления
5. Требования к управленческой информации
6. Основные факторы интеллектуализации менеджмента
7. Подходы к построению эффективной системы стимулирования персонала
8. Смысл понятия «культура управленческого общения»
9. Основные направления развития коммуникационного менеджмента в мире на современном этапе

ТЕМА 8 Структура и функции отдела по коммуникациям в организа-

ции

10. Интернет как новая коммуникативная среда
11. Современный российский рынок коммуникационных услуг
12. Компания и журналисты: соперники или партнеры
13. Роль менеджера по коммуникациям

ТЕМА 9 Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству

14. Интегрированные маркетинговые коммуникации в коммуникационном менеджменте

15. Принципы планирования в коммуникационном менеджменте

ТЕМА 10 Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе

16. Технологии построения коммуникаций финансово-промышленными группами

17. Планирование и программирование как этап коммуникационной программы

ТЕМА 11 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

18. Действие и коммуникация как этап коммуникационной программы

19. Оценка и контроль коммуникационной программы

### **Темы докладов:**

ТЕМА 7 Определение эффективности в коммуникационном менеджменте

1. Подходы к построению эффективной системы стимулирования персонала

2. Смысл понятия «культура управленческого общения»

3. Основные направления развития коммуникационного менеджмента в мире на современном этапе

ТЕМА 8 Структура и функции отдела по коммуникациям в организации

4. Внутренние средства коммуникации: специфика, разнообразие, функции

5. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности

6. Многонациональные коллективы: этнопсихологические особенности менеджмента

ТЕМА 9 Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству

7. Взаимодействие со СМИ: двусторонняя коммуникация

8. Кризисный менеджмент и принципы коммуникации в экстремальных условиях

9. Интернет как новая коммуникативная среда

10. Современный российский рынок коммуникационных услуг

## **ТЕМА 10 Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе**

11. Компания и журналисты: соперники или партнеры

12. Оценка и контроль коммуникационной программы

13. Принципы принятия решений в коммуникационном менеджменте

## **ТЕМА 11 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях**

14. методы и приемы сбора данных: наблюдение, контент-анализ, анкетные опросы и интервью, коммуникационный аудит

15. Роль и место организации связи с общественностью в системе муниципального управления

### **Творческое задание**

**Выполнение творческого задания** предполагает представление результатов исследования группе; участие в групповом обсуждении собственных результатов исследования и других обучающихся (методом взаимного рецензирования).

На семинарском занятии применяются интерактивные технологии обучения. Обучающиеся готовят и защищают перед оппонентами творческие задания по следующим проблемным аспектам:

1. Коммуникационные технологии, используемые финансово-промышленными группами (Тема 8. Структура и функции отдела по коммуникациям в организации)

2. Корпоративные средства массовой информации в коммуникационном процессе (Тема 9. Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству)

3. Коммуникационная программа как основа планирования (Тема 10. Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе)

4. Оценка и контроль коммуникационной программы (Тема 11. Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях)

### **Рекомендуемая тематика эссе:**

#### **ТЕМА 8 Структура и функции отдела по коммуникациям в организации**

1. Коммуникационный менеджмент в органах законодательной власти

2. Структура и функции департамента информации и печати МИД РФ

#### **ТЕМА 9 Условия делегирования функций коммуникационного менеджмента PR-агентству**

1. Формы работы с общественностью политических и общественных организаций

2. Особенности коммуникационного менеджмента в работе с персоналом

#### **ТЕМА 10 Коммуникационный менеджмент в промышленном и коммерческом секторе**

1. Внутренние средства коммуникации: специфика, разнообразие, функции
2. Особенности коммуникационного менеджмента в международной деятельности

ТЕМА 11 Коммуникационный менеджмент в государственных и гражданских некоммерческих организациях

1. Многонациональные коллективы: этнопсихологические особенности менеджмента
2. Взаимодействие со СМИ: двусторонняя коммуникация

### *Для промежуточного контроля*

#### **Вопросы к зачету**

1. Принципы оценки коммуникационного менеджмента
2. Измерение итогов и результатов коммуникационной кампании
3. Корпоративные СМИ и мессенджеры в коммуникационном процессе
4. Функции отдела по коммуникациям в организации
5. Матричная структура организации работы отдела по коммуникациям
6. Традиционная структура коммуникационного отдела
7. Формы организации коммуникационного менеджмента
8. Достоинства и недостатки коммуникационного аутсорсинга
9. Передача PR-функций на аутсорсинг
10. Технологическое направление в деятельности менеджера по коммуникациям
11. Функции специалистов по коммуникациям в рамках репутационно-имиджевого направления работы
12. Роль коммуникации в маркетинговой политике предприятия
13. Коммуникационный менеджмент государственных и региональных органов власти
14. Политический и социальный маркетинг
15. Коммуникационный менеджмент в муниципальном и местном самоуправлении

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний, обучающихся на зачете производится в соответствии с Пл. КубГАУ 2.5.1 – 2016 «Текущий контроль и успеваемости и промежуточной аттестации студентов», версия 1.0.

## **Реферат.**

Реферат – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;
2. развитие навыков логического мышления;
3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

**Критериями оценки реферата являются:** новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

**Оценка «отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

**Оценка «хорошо»** – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

**Оценка «удовлетворительно»** – имеются существенные отступления от требований к рефериованию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

**Оценка «неудовлетворительно»** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

## **Доклад.**

Доклад – это письменное или устное сообщение, на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных работ или разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, эксперимен-

тов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.

**Цель подготовки доклада:**

- сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося;
- способствовать овладению методами научного познания;
- освоить навыки публичного выступления;
- научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

#### **Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом**

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью есть несоответствия (отступления) в основном не соответствует	2 1 0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурно, обеспечивает структурно, не обеспечивает не структурировано, не обеспечивает	2 1 0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	рассказ без обращения к тексту рассказ с обращением к тексту чтение с листа	2 1 0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов доступно с уточняющими вопросами недоступно с уточняющими вопросами	2 1 0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна целесообразность сомнительна не целесообразна	2 1 0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюден (не превышен) превышение без замечания превышение с замечанием	2 1 0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	все ответы чёткие, полные некоторые ответы нечёткие все ответы нечёткие/неполные	2 1 0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно иногда был неточен, ошибался не владеет	2 1 0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы ответил на большую часть вопросов не ответил на большую часть вопросов	2 1 0

#### **Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:**

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

### **Кейс-задание.**

В основе метода кейс-заданий лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера магистрант должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Метод кейс-заданий разбивается на этапы:

- Подготовительный этап;
- Ознакомительный этап;
- Аналитический этап;
- Итоговый этап.

На первом этапе преподаватель конкретизирует цели, помогает обучающемуся разработать соответствующую «конкретную ситуацию» и сценарий занятия. При разработке важно учитывать ряд обязательных требований:

- Пример должен логично продолжать содержание теоретического курса и соответствовать профессиональным потребностям обучающегося;
- Сложность описанной ситуации должна учитывать уровень возможностей обучающегося, т.е. с одной стороны, быть по силам, а с другой, вызывать желание с ней справиться и испытать чувство успеха;
- Содержание должно отражать реальные профессиональные ситуации, а не выдуманные события и факты.

На втором этапе происходит вовлечение обучающихся в живое обсуждение реальной профессиональной ситуации. Преподаватель обозначает контекст предстоящей работы, обращаясь к компетентности обучающихся в определенной области. Знакомит обучающихся с содержанием конкретной ситуации, индивидуально или в группе. В этой методике большую роль играет группа, т.к. повышается развитие познавательной способности во время обсуждения идей и предлагаемых решений, что является плодом совместных усилий. По этой причине, ознакомление с описанием конкретной ситуации выполняется в малой группе.

Анализ в групповой работе начинается после знакомства обучающихся с предоставленными фактами, и предлагаются следующие рекомендации:

- выявление признаков проблемы;
- постановка проблемы требует ясности формулировки;
- различные способы действия;
- альтернативы и их обоснование;
- анализ положительных и отрицательных решений;
- первоначальные цели и реальность ее воплощения.

Результативность используемого метода увеличивается благодаря аналитической работе обучающихся, когда они могут узнать и сравнить несколько вариантов решения одной проблемы. Такой пример помогает расширению индивидуального опыта анализа и решения проблемы каждым магистрантом.

Так как анализ конкретной ситуации – групповая работа, то решение проблемы происходит в форме открытых дискуссий. Важным моментом является развитие познавательной деятельности и принятие чужих вариантов решения проблемы без предвзятости. Это позволяет обучающимся развивать умение анализировать реальные ситуации и вырабатывать самостоятельные решения, что необходимо каждому специалисту, особенно в современной рыночной экономике.

#### **Критерии оценивания выполнения кейс-задания:**

**Отметка «отлично»:** работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюdenы правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

**Отметка «хорошо»:** работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

**Отметка «удовлетворительно»:** работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

**Отметка «неудовлетворительно»:** допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена полностью.

#### **Творческое задание.**

В ходе изучения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» обучающиеся обязаны выполнить индивидуальное задание. Цель выполнения задания обучающимися заключается в выработке конкретных практических умений и навыков в разработке направлений совершенствование отдельных элементов системы государственного и муниципального управления.

Выполнение индивидуального задания обучающимся решает следующие задачи:

- помочь обучающимся осмыслить государственное и муниципальное управление как систему;
- рассмотреть содержание и особенности организации процесса государственного и муниципального управления, основные направления их совершенствования;
- сформировать у обучающихся знание процесса формирование и реализации государственной политики, разработки, принятия и осуществления государственных решений, механизмов ее совершенствования;

- вооружить обучающихся пониманием специфики государственного и муниципального управления в России в сравнении с другими странами
- овладеть навыками формирования государственной политики на современном этапе и совершенствования системы государственного и муниципального управления;
- овладеть навыками формирования механизмов реформации местного самоуправления в Российской Федерации.

Выполнение творческого задания предполагает представление результатов исследования группе; участие в групповом обсуждении собственных результатов исследования и других обучающихся (методом взаимного рецензирования).

Для каждого докладчика назначается оппонент, который должен предварительно изучить подготовленный текст исследования магистранта и выступить противоположной точки зрения. Под творческими заданиями понимаются такие учебные задания, которые требуют от обучающихся не простого воспроизведения информации, а творчества, поскольку задания содержат больший или меньший элемент неизвестности и могут иметь дискуссионный характер, несколько точек зрения и подходов к решению.

Творческое задание практическое и близкое к жизни придает смысл обучению, мотивирует обучающихся. Неизвестность ответа и возможность найти свое собственное «правильное» решение, основанное на своемpersonalном опыте и опыте своего коллеги, друга, позволяют создать фундамент для сотрудничества, общения всех участников образовательного процесса, включая педагога. Творческое задание отвечает следующим критериям:

- не имеет однозначного и однозначного ответа или решения;
- является практическим и полезным для обучающихся;
- связано с жизнью обучающихся;
- вызывает интерес у обучающихся;
- максимально служит целям обучения.

**Этапы выполнения индивидуального задания:**

1. Обучающийся сообщает о теме, объекте, предмете и рабочей гипотезе будущего дипломного исследования. Вместе с педагогом-предметником формируют индивидуальное задание, в которой необходимо отразить инструментарий и объект. Индивидуальное задание обучающийся должен согласовывать с научным руководителем.

2. Обучающийся изучает научную литературу, осуществляет стратегическую оценку объекта исследования, получает консультации от педагога-предметника и научного руководителя.

3. Обучающийся представляет результаты исследования (презентации, статьи, научной работы и т. п.) и защищает их.

**Критерии оценивания творческого задания:**

**Оценка «отлично» ставится при условии:**

— работа выполнялась самостоятельно;

- материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников;
- работа оформлена с соблюдением всех требований для оформления проектов;
- защита творческой работы проведена на высоком и доступном уровне.

**Оценка «хорошо» ставится при условии:**

- работа выполнялась самостоятельно;
- материал подобран в достаточном количестве с использованием разных источников;
- работа оформлена с незначительными отклонениями от требований для оформления проектов;
- защита творческой работы проведена хорошо.

**Оценка «удовлетворительно» ставится при условии:**

- работа выполнялась с помощью преподавателя;
- материал подобран в достаточном количестве;
- работа оформлена с отклонениями от требований для оформления проектов;
- защита творческой работы проведена удовлетворительно.

**Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии:**

- работа не выполнена;
- материал в достаточном количестве не подобран;
- работа оформлена с отклонениями от требований для оформления проектов;
- защита творческой работы не проведена.

**Эссе.**

Эссе (франц. *essai* — попытка, проба, очерк, от лат. *exagium* — взвешивание), прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный характер.

**Признаки эссе:**

- наличие конкретной темы или вопроса. Произведение, посвященное анализу широкого круга проблем, по определению не может быть выполнено в жанре эссе.
- эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

- как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо, такое произведение может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный или чисто беллетристический характер.

- в содержании эссе оцениваются в первую очередь личность автора - его мировоззрение, мысли и чувства.

Эссе обучающегося — это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

### **Структура эссе.**

#### **Титульный лист.**

Введение — суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?».

Основная часть — теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: Причина — следствие, общее — особенное, форма —

содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость. В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

4. Заключение — обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

**Критериями оценки эссе** являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, степень раскрытия разных точек зрения на исследуемую проблему и качество формулирования собственного мнения соблюдения требований к оформлению.

**Оценка «отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите эссе: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, выступление докладчика было логически выверенным, речь — ясной, ответы на вопросы — уверенными и обоснованными.

**Оценка «хорошо»** — основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении, не четкости при ответах на вопросы.

**Оценка «удовлетворительно»** — имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности: тема освещена не полностью; допущены фактические ошибки в содержании; речь докладчика не структурирована, допускались неточности при ответах на вопросы.

**Оценка «неудовлетворительно»** — тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или речь докладчика логически не выдержана, отсутствует новизна исследования, докладчик испытывает затруднения при ответах на вопросы.

## **Дискуссия**

Дискуссия относится к совокупности методов группового обсуждения спорного вопроса. Это метод активизации творческого мышления в группе при котором принимается любой ответ обучающегося на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов.

Дискуссия применяется, чтобы выяснить информированность и/или отношение участников к определенному вопросу, а также для получения обратной связи.

Алгоритм проведения дискуссии по каждой из перечисленных тем:

1. Обучающиеся получают вопрос для обсуждения.
2. Преподаватель предлагает всем поочередно высказать свои мысли по этому поводу.

3. Все прозвучавшие высказывания принимаются без возражений и записываются на доске. Допускаются уточнения высказываний, если они кажутся неясными. Идея записывается именно так, как она прозвучала из уст участника.

4. Когда все идеи и суждения высказаны, нужно повторить, какое было дано задание, и перечислить все, что записано со слов участников.

5. Участники мозгового штурма обобщают под руководством преподавателя какие, по их мнению, выводы можно сделать из получившихся результатов и как это может быть связано с темой тренинга. После завершения «мозговой атаки» (которая должна занимать 4-5 минут), необходимо обсудить все варианты ответов, выбрать главные и второстепенные.

**Критериями оценки** могут быть актуальность, решаемость собственными силами, новизна участия магистранта в работе коллектива.

Таблица - Лист оценки работы обучающегося - участника дискуссии

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
Актуальность и новизна решения проблемы	Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы	
Решаемость собственными силами	Представляемая информация не авторская. Использованы только внешние источники	Представленная информация не систематизирована. Использованы 1-2 профессиональных термина	Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
Активность	Не использована	Использованы	Использованы	Широко ис-	

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытий ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
участника	ны информационные технологии. Более 4 ошибок в представляемой информации	информационные технологии частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	информационные технологии. Не более 2 ошибок в представленной информации	пользованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации	
Усвоение материала	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением пояснений	
Итоговая оценка					

### Тест.

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

### Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

### Заключительный контроль

Заключительный контроль (промежуточная аттестация) подводит итоги изучения дисциплины «Коммуникационный менеджмент».

Учебным планом по данной дисциплине предусмотрен зачет.

Вопросы, выносимые на зачет, доводятся до сведения студентов не позднее, чем за месяц до сдачи экзамена.

**Зачет** - форма проверки успешного выполнения студентами контрольных работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе лабораторных занятий, самостоятельной работы.

**Оценка «зачтено»** должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а **«не зачтено»** — параметрам оценки «неудовлетворительно»:

**Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

**Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **8 Перечень основной и дополнительной литературы**

### **Основная литература:**

1. Марусева, И. В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах (подготовка к экзамену) : учебное пособие для вузов / И. В. Марусева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 144 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39000.html>

2. Смоловик, Г. Н. Теория менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. Н. Смоловик. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2016. — 244 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69563.html>

3. Помигуева, Е. А. Человек в современном информационно-коммуникационном пространстве: Учебное пособие / Помигуева Е.А., Папченко Е.В. - Таганрог: Южный федеральный университет, 2016. - 78 с.: ISBN 978-5-9275-2299-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/997063>

### **Дополнительная литература:**

4. Наумов, В. Н. Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж : учебник / В.Н. Наумов. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 404 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/21026. - ISBN 978-5-16-104715-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/995939>

5. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 279 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Учебники для программы МВА). — www.dx.doi.org/10.12737/973. - ISBN 978-5-16-100334-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1032203>

6. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие / Е.И. Кривокора.— М. : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-100957-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1002361>

7. Шарков, Ф. И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”) / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 260 с.: ISBN 978-5-394-02257-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/415250>

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Перечень ЭБС**

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1	Znanium.com	Универсальная	<a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>
2	IPRbook	Универсальная	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	<a href="https://edu.kubsau.ru/">https://edu.kubsau.ru/</a>

### **Перечень интернет сайтов:**

- информационно-правовой портал Гарант - <http://www.garant.ru/>
- научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
- информационно-правовой портал КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru/>
- Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Выборы» - <http://www.cikrf.ru/gas/>
- информационная система Фонда социального страхования РФ - <http://fss.ru/ru/statistics/index.shtml>
- информационная система Пенсионного фонда РФ - <http://www.pfrf.ru/opendata/>
- государственная информационная система обязательного медицинского страхования - <https://portal.eskigov.ru/fgis/259>
- база данных Федерального агентства по управлению государственным имуществом - [https://www.rosim.ru/activities/reestr/Stat\\_reestr](https://www.rosim.ru/activities/reestr/Stat_reestr)

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Коммуникационный менеджмент : метод. указания по выполнению контрольных работ / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар: КубГАУ, 2020. – 16 с.

[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU\\_po\\_vypleniju\\_KR\\_KM\\_546010\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_po_vypleniju_KR_KM_546010_v1_.PDF)

2. Коммуникационный менеджмент : метод. указания для семинарских занятий и самостоятельной работы / сост. Н. В. Лоскутов. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 31 с.

[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU\\_po\\_samrabote\\_KR\\_KM\\_546015\\_v1\\_.PDF](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/MU_po_samrabote_KR_KM_546015_v1_.PDF)

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

### **11.1 Перечень лицензионного ПО**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Краткое описание</b>
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

### **11.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Тематика</b>	<b>Электронный адрес</b>
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
2	Гарант	Правовая	<a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>
3	КонсультантПлюс	Правовая	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>

## **12. Материально-техническое обеспечение обучения по дисциплине для лиц с ОВЗ и инвалидов**

Входная группа в главный учебный корпус оборудован пандусом, кнопкой вызова, тактильными табличками, опорными поручнями, предупреждающими знаками, доступным расширенным входом, в корпусе есть специально оборудованная санитарная комната. Для перемещения инвалидов и ЛОВЗ в помещении имеется передвижной гусеничный ступенькоход. Корпус оснащен противопожарной звуковой и визуальной сигнализацией. Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3
Коммуникационный	Помещение №221 ГУК, площадь —	350044, Краснодарский край,

менеджмент	<p>101м<sup>2</sup>; посадочных мест — 95; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран), в т.ч для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ;</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №114 ЗОО, площадь — 43м<sup>2</sup>; посадочных мест — 25; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель), в том числе для обучающихся с инвалидностью и ОВЗ</p>	<p>г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13</p>
------------	--	---

### **13. Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

### **Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ**

Категории студентов с ОВЗ и инвалидностью	Форма контроля и оценки результатов обучения
<i>С нарушением зрения</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;</li> </ul> <p>при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.</p>
<i>С нарушением слуха</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;</li> </ul> <p>при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.</p>
<i>С нарушением опорно-двигательного аппарата</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> </ul> <p>с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы</p> <p>предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.</p>

## **Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ:**

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;
- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

## **Специальные условия, обеспечивающие в процессе преподавания дисциплины**

### **Студенты с нарушениями зрения**

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскопечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;
- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный,
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции чи-

таются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;

- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

**Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата  
(маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)**

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

### **Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)**

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскопечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимообратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию верbalного материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (назование темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
  - минимизация внешних шумов;
  - предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

### **Студенты с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)**

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте).
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы,
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.