

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение менеджмента



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Менеджмент коммуникаций БЗ.ДВ.11

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление малым бизнесом

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Тумашев Р.А., Палей Т.Ф.

Рецензент(ы):

Павлова А.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Палей Т. Ф.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 8108114

Казань

2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Палей Т.Ф. кафедра общего менеджмента Отделение менеджмента , TFPalej@kpfu.ru ; Тумашев Р.А.

1. Цели освоения дисциплины

Формирование понимания роли коммуникаций в процессе управления, приобретение знаний по построению системы эффективных коммуникаций в организации, технике планирования и реализации коммуникационной политики.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.11 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Дисциплина осваивается после курса Информационные технологии в менеджменте, Бизнес-моделирование

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
пк 34	- владение методами и программными средствами обработки деловой информации, способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы
пк 35	- умение моделировать бизнес-процессы и знакомством с методами реорганизации бизнес-процессов
пк 48	- умение находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- как связаны управленческая деятельность и коммуникации;
- основные элементы и этапы коммуникационного процесса;
- основные направления разработки и реализации коммуникационной политики.

2. должен уметь:

- анализировать коммуникационную систему в организации;
- определять коммуникационные барьеры;
- определять направления совершенствования и повышения эффективности коммуникации.

3. должен владеть:

- методами оптимизации коммуникаций;
- средствами повышения качества коммуникаций персонала;
- навыками управления коммуникационным процессом.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять теоретические знания на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Теоретические основы управления коммуникациями Коммуникационный менеджмент. Общие положения	6		2	2	0	творческое задание
2.	Тема 2. Паблик рилейшнз как менеджмент коммуникаций Трансформация паблик рилейшнз	6		2	2	0	устный опрос
3.	Тема 3. Организационные основы управления коммуникациями	6		2	2	0	эссе
4.	Тема 4. Направления коммуникационной политики	6		2	2	0	деловая игра
5.	Тема 5. Антикризисные коммуникации	6		2	2	0	презентация
6.	Тема 6. Техника планирования, организации и проведения коммуникационной политики	6		2	2	0	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Проведение коммуникационной политики К	6		2	2	0	творческое задание
8.	Тема 8. Институциональные основы управления коммуникациями	6		2	2	0	научный доклад
9.	Тема 9. Управленческие структуры на предприятиях	6		2	2	0	контрольная работа
.	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы управления коммуникациями Коммуникационный менеджмент. Общие положения

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие ?коммуникация? и ?коммуникации?. Предмет и объект теории коммуникации. Классификация коммуникации. Место и роль деловой коммуникации в управлении персоналом. Коммуникацион? ный менеджмент и коммуникационная политика.

практическое занятие (2 часа(ов)):

1. Что такое коммуникация? 2. Что такое коммуникации? 3. Какова классификация коммуникаций по характеру восприятия? 4. Какова классификация коммуникаций по взаимодействию сто? рон? 5. Какова роль коммуникаций в управлении?

Тема 2. Паблик рилейшнз как менеджмент коммуникаций Трансформация паблик рилейшнз

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Коммуникационная политика организации и основные принци? пы ее осуществления. Информационное взаимодействие со СМИ, по? требителями, поставщиками, конкурентами, органами государствен? ного регулирования, местного самоуправления, политическими групп? пами, комитетами и т. п. Инструменты и мероприятия в связях с внутренней и внешней общественностью, целевыми и ключевыми аудиториями.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Что представляет собой коммуникационный менеджмент и ком? муникационная политика предприятия? 2. Какова роль коммуникативных стратегий? 3. Какие типы коммуникативных сетей предприятия наиболее эффек? тивны? 4. Каковы ресурсы эффективного коммуникационного менеджмента?

Тема 3. Организационные основы управления коммуникациями

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Коммуникации между уровнями управления и подразделениями. Коммуникационные каналы. Информационное, административное, техническое взаимодействие субъектов управленческой деятельности. Разнообразные способы коммуникационного воздействия: методы убеждения и внушения, заражения и подражания в коммуникации, одноканальные и многоканальные, формальные и неформальные коммуникации. Особенности коммуникационного менеджмента при подборе, приеме, адаптации кадров, повышении квалификации, продвижении по службе, увольнении сотрудников. Работа с персоналом в кризисных ситуациях, разрешение конфликтов в рабочих коллективах.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Какие отличительные характеристики имеет неформальная коммуникация? 1. 2. Каковы особенности коммуникационного менеджмента при приеме и адаптации персонала? 3. Каковы особенности коммуникационного менеджмента при повышении квалификации и продвижении по службе? 4. Каковы особенности коммуникационного менеджмента по работе с персоналом в кризисной ситуации?

Тема 4. Направления коммуникационной политики

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Взаимодействие со средствами массовой информации Взаимодействие с персоналом Взаимодействие с потребителями Взаимодействие с инвесторами и финансовыми связями Взаимодействие с органами власти. Лоббирование Коммунальные связи Экологические связи

практическое занятие (2 часа(ов)):

Каким образом соотносятся понятия ?коммуникационный менеджмент? и ?социальный менеджмент?? 2. Каковы приоритетные технологии реализации коммуникационного менеджмента в различных сферах социальной жизни? 3. Какие факторы приобретают решающее значение в современных политических и общественных организациях и почему?

Тема 5. Антикризисные коммуникации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

1. симуляция кризисных ситуаций в условиях тренингов; 2. подготовка спикеров; 3. создание регламентов и антикризисных планов, Q&A;

практическое занятие (2 часа(ов)):

консультирование в кризисной ситуации в режиме ?24/7?.

Тема 6. Техника планирования, организации и проведения коммуникационной политики

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Техника предварительного анализа ситуации Техника планирования

практическое занятие (2 часа(ов)):

Техника предварительного анализа ситуации Техника планирования

Тема 7. Проведение коммуникационной политики

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Контроль успеха. Измерение результатов Анализ работы. Последействие

практическое занятие (2 часа(ов)):

Контроль успеха. Измерение результатов Анализ работы. Последействие

Тема 8. Институциональные основы управления коммуникациями

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Анализ адекватности управленческих институтов потребностям времени, самого предприятия, условиям конкурентной конъюнктуры. Организационные институты, осуществляющие управление корпоративными коммуникациями

практическое занятие (2 часа(ов)):

Распределение полномочий. Менеджер по рекламе и PR. Пресс-секретарь или пресс-служба. Пресс-служба с расширенными функциями. Отдел по связям с общественностью.

Тема 9. Управленческие структуры на предприятиях

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Распределение полномочий Профессиональная подготовка в области управления корпоративными коммуникациями Общественные и профессиональные объединения

практическое занятие (2 часа(ов)):

Распределение полномочий Менеджер по рекламе и PR. Пресс-секретарь или пресс-служба
 Пресс-служба с расширенными функциями Отдел по связям с общественностью Отдел корпоративных коммуникаций

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Теоретические основы управления коммуникациями Коммуникационный менеджмент. Общие положения	6		подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
2.	Тема 2. Паблик рилейшнз как менеджмент коммуникаций Трансформация паблик рилейшнз	6		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Организационные основы управления коммуникациями	6		подготовка к эссе	4	эссе
4.	Тема 4. Направления коммуникационной политики	6			4	деловая игра
5.	Тема 5. Антикризисные коммуникации	6		подготовка к презентации	4	презентация
6.	Тема 6. Техника планирования, организации и проведения коммуникационной политики	6		подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
7.	Тема 7. Проведение коммуникационной политики К	6		подготовка к творческому экзамену	4	творческое задание
8.	Тема 8. Институциональные основы управления коммуникациями	6			4	научный доклад
9.	Тема 9. Управленческие структуры на предприятиях	6		подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

кейс-стади, доклады, презентации, дискуссии, деловые игры

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Теоретические основы управления коммуникациями Коммуникационный менеджмент. Общие положения

творческое задание , примерные вопросы:

Эссе на тему аргументации важности коммуникаций в менеджменте

Тема 2. Паблик рилейшнз как менеджмент коммуникаций Трансформация паблик рилейшнз

устный опрос , примерные вопросы:

1. Что представляет собой коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика предприятия? 2. Какова роль коммуникативных стратегий? 3. Какие типы коммуникативных сетей предприятия наиболее эффективны? 4. Каковы ресурсы эффективного коммуникационного менеджмента?

Тема 3. Организационные основы управления коммуникациями

эссе , примерные темы:

Оценка эффективности организации коммуникаций в компании

Тема 4. Направления коммуникационной политики

деловая игра , примерные вопросы:

- Кейс "Антикризисные коммуникации в ситуации М&А на примере компании "Юнимилк" - Кейс "Антикризисная программа в условиях смены управленческой команды на примере компании "РАМЭК-ВС" - Кейс "Антикризисные коммуникации в ситуации экономического кризиса на примере компании "САТОРИ"

Тема 5. Антикризисные коммуникации

презентация , примерные вопросы:

Порядок действий компании в условиях кризиса

Тема 6. Техника планирования, организации и проведения коммуникационной политики

домашнее задание , примерные вопросы:

План осуществления внутренних коммуникаций в компании

Тема 7. Проведение коммуникационной политики К

творческое задание , примерные вопросы:

Обзор коммуникационных политик открытых компаний (web-serfing)

Тема 8. Институциональные основы управления коммуникациями

научный доклад , примерные вопросы:

Институциональные основы управления коммуникациями

Тема 9. Управленческие структуры на предприятиях

контрольная работа , примерные вопросы:

Распределение полномочий Менеджер по рекламе и PR. Пресс-секретарь или пресс-служба
Пресс-служба с расширенными функциями Отдел по связям с общественностью Отдел корпоративных коммуникаций

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы на зачет

Что относится к наиболее важным целям интерактивных коммуникаций?

Выберите один ответ.

- обмен информацией
- координация заданий
- разрешение конфликта
- решение проблем
- все перечисленное верно

Вопрос Question 2 Баллов: 1

Какой способ координации деятельности организаций, по Г. Минцбергу, предполагает точное определение необходимого для участия в процессе труда уровня подготовки работников?

Выберите один ответ.

- стандартизация выпуска
- стандартизация навыков и знаний (квалификации)
- стандартизация рабочих процессов

Вопрос Question 3 Баллов: 1

Что не относится к характеристикам обратной связи при эффективных межличностных коммуникациях в управлении человеческими ресурсами?

Выберите один ответ.

- имеет общий характер
- принимает во внимание готовность к восприятию обратной связи
- имеет целью помочь работнику

Вопрос Question 4 Баллов: 1

Социально-демографическая структура организации

Выберите один ответ.

- основана на разделении труда и необходимости согласования, координации реальных действий всех участников совместной деятельности
- формируется вследствие личного стремления членов организации к тем или иным контактам в рабочей среде на основе действительных функций, выполняемых каждым работником, и представляет собой сеть фактически сложившихся отношений между членами данной группы
- определяется половым, возрастным, этническим составом работников предприятия, уровнем их образования, квалификацией, опытом и стажем работы

Вопрос Question 5 Баллов: 1

В какой форме происходит обмен информацией в коммуникациях по восходящей?

Выберите один ответ.

- в форме руководств, программ для слушающих, которые передаются по внутренним телевизионным сетям
- в форме отчетов, предложений и объяснительных записок
- в форме приказов руководителей, систем публичных выступлений

Вопрос Question 6 Баллов: 1

Что такое открытая система?

Выберите один ответ.

- группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей
- система, которая влияет на свое окружение, испытывает влияние с его стороны и взаимодействует с ним

некое целое, состоящее из частей, которые функционируют сообща взаимозависимым образом с целью осуществления общих задач

Вопрос Question 7 Баллов: 1

Современные инновационные организации стремятся использовать в своей политике и в практике

Выберите один ответ.

восходящие коммуникации

нисходящие коммуникации

Вопрос Question 8 Баллов: 1

Какие цели и задачи реализует кадровая структура как составляющая внутренней среды организации?

Выберите один ответ.

взаимодействие менеджеров и рабочих, наем, обучение и продвижение кадров, оценка результатов труда и стимулирование, создание и поддержание отношений между работниками

изготовление продукта, снабжение и ведение складского хозяйства, обслуживание технологического парка, осуществление исследований и разработок

коммуникационные процессы, организационные структуры, нормы, правила, процедуры распределения прав и ответственности, иерархия подчинения

Вопрос Question 9 Баллов: 1

Что такое самообучение?

Выберите один ответ.

преодоление вредных или создание новых позитивных качеств личности или организации
необходимое самопроизвольное стремление человека или организации к изменению внутренней базы данных и базы знаний

контроль собственной деятельности человека, коллектива или организации, осуществляемый с целью сравнения результатов деятельности с имеющимися нормами, правилами, стандартами

Вопрос Question 10 Баллов: 1

В каких организациях столкновение позитивно?

Выберите один ответ.

в промышленных организациях

в торговых организациях

в проектных, научно-исследовательских и опытных организациях

Вопрос Question 11 Баллов: 1

Как называются противоречия, отражающие бытовой уровень отношений между людьми и определяющиеся степенью удовлетворения социальных потребностей человека?

Выберите один ответ.

производственные противоречия

системные противоречия

личностные противоречия

Вопрос Question 12 Баллов: 1

Кто в организации представляет тип коммуникаторов "сторож"?

Выберите один ответ.

работник, служащий связующим звеном между различными группировками

работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой

Вопрос Question 13 Баллов: 1

Что не относится к составляющим вертикальных коммуникаций?

Выберите один ответ.

обеспечение вовлеченности подчиненных в решение задач
общение и социальная поддержка лиц, равных по положению
получение сведений об идеях, усовершенствованиях и предложениях
достижение признания и вознаграждения с целью мотивации
оповещение подчиненных о грядущих изменениях

Вопрос Question 14 Баллов: 1

Что представляют собой коммуникации в организации?

Выберите один ответ.

усложненный вариант межличностной коммуникации, когда коммуникантами являются более чем два человека
информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций
обмен информацией между индивидами через посредство общей системы символов

Вопрос Question 15 Баллов: 1

На какие виды делятся внутрикоммуникативные сети?

Выберите один ответ.

на простые и сложные
на централизованные и децентрализованные
на формальные и неформальные

Вопрос Question 16 Баллов: 1

В чем заключаются основные различия коммуникаций?

Выберите один ответ.

только в их процессуальных характеристиках
только в их структурных характеристиках
в их структурных и процессуальных характеристиках

Вопрос Question 17 Баллов: 1

Что представляет собой формальная организация?

Выберите один ответ.

систему официальных ролей
систему неофициальных ролей

Вопрос Question 18 Баллов: 1

Какой вид обмена информацией составляет основную часть коммуникативного процесса у руководителя?

Выберите один ответ.

вертикальные коммуникации
интерактивные (горизонтальные) коммуникации

Вопрос Question 19 Баллов: 1

На какой ступени противоречий руководитель и подчиненный достигают взаимопонимания в целях, основных средствах и методах выполнения задания?

Выберите один ответ.

- на ступени различия
- на ступени столкновения
- на ступени поляризации

Вопрос Question 20 Баллов: 1

Что такое внутренняя среда организации?

Выберите один ответ.

- совокупность организаций, социальных групп и других факторов, оказывающих влияние на функционирование организации
- все то, что лежит за пределами организации и имеет возможность влиять на ее жизнедеятельность
- та часть общей среды, которая находится в рамках организации

Вопрос Question 21 Баллов: 1

На какой ступени противоречий увеличение или ослабление степени внимания менеджера к управленческой деятельности приводит к нарушению стабильности?

Выберите один ответ.

- на ступени столкновения
- на ступени различия
- на ступени поляризации
- на ступени антагонизма

Вопрос Question 22 Баллов: 1

К внешней среде прямого воздействия на организацию относятся

Выберите один ответ.

- поставщики, потребители, партнеры по бизнесу
- налоговые органы, аудиторские организации
- руководство и персонал организации

Вопрос Question 23 Баллов: 1

Чем может быть вызвано столкновение?

Выберите один ответ.

- небольшим различием в компетентности между руководителем и подчиненными
- переходом на производство нового изделия
- высоким уровнем управленческого образования руководителя

Вопрос Question 24 Баллов: 1

Что понимается под сложностью внешней среды?

Выберите один ответ.

- скорость, с которой происходят изменения в окружении организации
- свойство организации не изменяться при изменении условий, в которых она существует
- вариативность факторов, на которые организация обязана реагировать

Вопрос Question 25 Баллов: 1

В каком случае нисходящий коммуникативный процесс эффективен?

Выберите один ответ.

когда подчиненные осознают, как на их руководителей воздействует коммуникативный процесс, как следует передавать информацию по восходящим коммуникациям и как адекватно реагировать на нее

когда руководители всех уровней и рангов осознают, как на их подчиненных воздействует коммуникативный процесс, как следует передавать информацию по нисходящим коммуникациям и как адекватно реагировать на нее

Вопрос Question 1 Баллов: 1

Как называется письменный документ, содержащий следующую информацию тема; цель; перечень обсуждаемых вопросов; время начала и окончания; место проведения; фамилии и должности докладчиков, работников, ответственных за подготовку вопросов; время, отведенное на каждый вопрос; место, где можно ознакомиться с материалами по каждому вопросу?

Выберите один ответ.

повестка совещания

протокол совещания

постановление

Вопрос Question 2 Баллов: 1

Что относится к преимуществам устной публичной речи перед письменной речью?

Выберите один ответ.

все перечисленное верно

контактная устная форма коммуникации обеспечивает непосредственную обратную связь с адресатом, что позволяет вносить коррекцию в речевое сообщение не только на этапе планирования и контроля, но и в момент непосредственного произнесения речи

в устной речи больше каналов передачи информации; помимо слов большую долю информации несут мимика, жесты и интонация

оратор с помощью специальных приемов может непосредственно внушить мысль контактно расположенной аудитории, заразить ее своими эмоциями

Вопрос Question 3 Баллов: 1

Что относится к элементам здорового психологического климата?

Выберите один ответ.

постоянное изучение и анализ комплекса качеств каждого сотрудника фирмы

создание реальных условий для продвижения сотрудников по службе или повышения оклада с учетом их трудовых достижений, а не по иным причинам

своевременное выявление неформальных лидеров в коллективе, выдвижение их на руководящие должности или перевод в другие подразделения (при их отрицательном влиянии на коллектив $\frac{3}{4}$ увольнение)

все перечисленное верно

организация благоприятных условий для проведения отпусков и выходных дней сотрудников

Вопрос Question 4 Баллов: 1

Что относится к методам диагностики и предотвращения конфликта?

Выберите один ответ.

вхождение руководителя в конфликт в качестве эксперта и (или) арбитра и поиск согласия с помощью переговоров и компромиссов

изменение состава участников конфликта и системы их взаимодействия путем перемещения людей внутри организации, увольнения или побуждения к добровольному уходу

регулярное деловое общение с сотрудниками, особенно вызывающими опасение, дифференцированный подход к людям

Вопрос Question 5 Баллов: 1

Публичное общение относится

Выберите один ответ.

- к персональному общению
- к институциональному общению

Вопрос Question 6 Баллов: 1

К каким причинам социальных конфликтов относятся индивидуальные черты, симпатии и антипатии, психологическая и мировоззренческая несовместимость, различия в образовании и жизненном опыте?

Выберите один ответ.

- к условиям и характеру труда
- к персональным причинам
- к распределительным отношениям
- к структурным причинам

Вопрос Question 7 Баллов: 1

Что представляют собой парламентские дебаты (или парламентские слушания)?

Выберите один ответ.

- встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам
- комплексный жанр устной публичной речи, представляющий собой коллективное обсуждение политической проблемы с последующим принятием решения
- устное коммуникативное взаимодействие коллектива, которое организуется руководителем организации для обмена определенной деловой информацией, связанной с жизнью коллектива

Вопрос Question 8 Баллов: 1

При каком стиле руководства эффективны формы публичной коммуникации, основанные на поощрении инициативы и кооперативной совместной работе?

Выберите один ответ.

- при авторитарном стиле руководства
- при либеральном стиле руководства
- при демократическом стиле руководства

Вопрос Question 9 Баллов: 1

Как называется общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения?

Выберите один ответ.

- деловая встреча
- конференция
- собрание
- деловое совещание

Вопрос Question 10 Баллов: 1

От чего зависит острота конфликтных действий?

Выберите один ответ.

- от степени применения насилия и других разрушительных средств борьбы
- от затраченной энергии и ресурсов сторон
- от уровня противоборства, значимости объекта (предмета) конфликта для его участников
- от эмоционального накала и конфликтной культуры вообще

все перечисленное верно

Вопрос Question 11 Баллов: 1

Что относится к негативным последствиям конфликтов?

Выберите один ответ.

разрядка психологической напряженности в отношениях между людьми
отвлечение персонала от реальных проблем и целей организации
вовлечение обычно пассивной части сотрудников в решение организационных проблем
инициирование изменений, обновления, прогресса
стимулирование более продуманных и обоснованных действий для того, чтобы доказать свою правоту

Вопрос Question 12 Баллов: 1

Какая фаза общения на практике осуществляется частично либо вообще пропускается?

Выберите один ответ.

аргументирование
передача информации
начальная фаза

Вопрос Question 13 Баллов: 1

Какие причины социальных конфликтов характеризуют главным образом межорганизационные конфликты?

Выберите один ответ.

изменение организации, структурные причины, персональные причины
различия в идентификации, стремление организации к расширению и повышению своей значимости, различие исходных позиций
распределительные отношения, условия и характер труда

Вопрос Question 14 Баллов: 1

Как называются индивидуальные конфликты, характеризующиеся столкновением несовместимых и примерно равных по силе потребностей, интересов и мотивов, а также выполняемых человеком ролей?

Выберите один ответ.

межгрупповые конфликты
внутриличностные конфликты
межличностные конфликты
конфликты между личностью и группой

Вопрос Question 15 Баллов: 1

Что представляет собой непосредственное (контактное) общение?

Выберите один ответ.

общение через посредников, по телефону, факсу, посредством обмена телеграммами и т. п.
вступление собеседников в контакт "с глазу на глаз"

Вопрос Question 16 Баллов: 1

Тот, кто инициирует общение, сообщает информацию, $\frac{3}{4}$ это

Выберите один ответ.

реципиент
коммутатор
коммуникатор

Вопрос Question 17 Баллов: 1

Какая информация передается всем или определенной (заинтересованной в ней) группе лиц для того, чтобы они могли выполнять свои функции?

Выберите один ответ.

- координационная
- функциональная
- оценочная

Вопрос Question 18 Баллов: 1

На каких совещаниях предметом обсуждения становятся вопросы структурирования организации, координации действий структурных подразделений, делегирование полномочий и др.?

Выберите один ответ.

- на совещаниях по внутрифирменной организации
- на совещаниях по мотивации труда
- на совещаниях по планированию
- на специфических для организации совещаниях
- на совещаниях по контролю за деятельностью работников

Вопрос Question 19 Баллов: 1

Для какого стиля ведения переговоров характерен мягкий курс в отношениях с людьми и жесткий $\frac{3}{4}$ при решении проблемы?

Выберите один ответ.

- для мягкого стиля
- для жесткого стиля
- для рационального стиля

Вопрос Question 20 Баллов: 1

Как называется процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности производственной, научной, педагогической и пр.?

Выберите один ответ.

- деловое общение
- деловые отношения
- деловые переговоры

Вопрос Question 21 Баллов: 1

Какие причины социальных конфликтов проявляются в несовершенстве коммуникационной, ролевой, технической и организационной структуры?

Выберите один ответ.

- различия в идентификации
- распределительные отношения
- персональные причины
- структурные причины
- стремление организации к расширению и повышению своей значимости

Вопрос Question 22 Баллов: 1

С чего начинается процесс общения?

Выберите один ответ.

- с определения стратегии и тактики общения
- с подготовки к общению
- с формулировки идеи

Вопрос Question 23 Баллов: 1

В задачи какой фазы деловой беседы входят установление контакта с собеседником, привлечение внимания к предмету разговора, создание благоприятной атмосферы для беседы и побуждение интереса к беседе?

Выберите один ответ.

- аргументирование
- принятие решений
- передача информации
- начало беседы

Вопрос Question 24 Баллов: 1

Какая стадия конфликта характеризуется наличием у сторон противоположных объективных интересов при еще не осознанной несовместимости целей и устремлений?

Выберите один ответ.

- конфликтная ситуация, или потенциальный конфликт
- конфликтные действия
- нарастание социальной напряженности
- затухание конфликта

Вопрос Question 25 Баллов: 1

На какой стадии ведения переговоров необходимо обдумать все возможные варианты решения проблемы, спрогнозировать возможный алгоритм поведения другой стороны и свою реакцию?

Выберите один ответ.

- на стадии планирования
- на стадии дискуссии
- на стадии анализа

Вопрос Question 1 Баллов: 1

Какова специфика управления потоками информационного взаимодействия в межгосударственном, международном плане?

Выберите один ответ.

- 1) динамичное совершенствование технических средств обработки, передачи и приема информации; 2) простота управления международными информационными потоками
- 1) отсутствие технических средств обработки, передачи и приема информации; 2) простота управления международными информационными потоками
- 1) динамичное совершенствование технических средств обработки, передачи и приема информации; 2) сложность (невозможность) управления международными информационными потоками

Вопрос Question 2 Баллов: 1

Какова основная задача этапа сбора информации в коммуникационном менеджменте?

Выберите один ответ.

- сбор информации о конкурентах
- сбор достаточного количества информации для определения основных характеристик имиджа кандидата, наиболее привлекательных для электората
- сбор информации для определения сильных и слабых сторон кандидата

Вопрос Question 3 Баллов: 1

В чем состоит отличие информационной войны от войны в ее обычном понимании?

Выберите один ответ.

обычная война обладает известным и четким арсеналом воздействия, против которого могут быть проведены определенного рода оборонные мероприятия; арсенал воздействия информационной войны гибок и непредсказуем, обороняющимся менеджерам коммуникаций сложно строить те или иные варианты обороны, поскольку отсутствует возможность предугадывать направления и инструментарий возможной атаки

в рамках обыкновенной войны действует логика "свой - чужой"; в информационных войнах имеется возможность многократного "захвата" одних и тех же людей, зачастую производится захват отдельных тематических зон сознания публики

все перечисленное верно

в случае войны обыкновенной территория захватывается полностью, в случае информационной войны возможен поэтапный захват

человек не всегда может адекватно реагировать на информационное воздействие, поскольку оно подобно радиоактивному облучению

Вопрос Question 4 Баллов: 1

Основателями общей теории политической коммуникации были

Выберите один ответ.

представители институционального и бихевиорального подходов к изучению политического процесса

представители дискурсного подхода к изучению политического процесса

представители двух американских научных школ сторонники так называемого кибернетического направления в анализе социальных систем и представители структурно-функционального подхода к изучению политики

Вопрос Question 5 Баллов: 1

Что составляет основу воздействия на зарубежную публику?

Выберите один ответ.

убеждение

манипулирование общественным сознанием

Вопрос Question 6 Баллов: 1

Какой уровень информационных потоков в системе политической коммуникации образует информационную среду деятельности партий, профсоюзов, общественных движений?

Выберите один ответ.

первый уровень

второй уровень

третий уровень

Вопрос Question 7 Баллов: 1

Какие функции выполняет политическая коммуникация по отношению к политической системе и гражданскому обществу?

Выберите один ответ.

информационную, регулятивную, манипулятивную, функцию политической социализации

информационную, интегрирующую, регулятивную, компенсаторную

познавательную-культурологическую, развлекательную и манипулятивную

Вопрос Question 8 Баллов: 1

Какое из утверждений является неверным?

Выберите один ответ.

имеется множество нелестных эпитетов о функциях политики; многие избирательные технологии сегодня имеют названия типа "грязных", "черный пиар" и т. д.

массовая аудитория всегда старается понять, о чем идет речь, почему кто-то хочет быть избранным

учитывая довольно частое проведение выборов, избиратели информацию о кандидате воспринимают не как новую, а "восстанавливают" ее в своем сознании, сопоставляя с тем, что было признано аудиторией позитивно или негативно

по форме коммуникации на выборах повторяются, но они всегда сильно разнятся по своему содержанию, поскольку избирательные кампании каждый раз формируют новую мозаику иные социально-экономические условия, иные внешнеполитические условия, иное состояние массового сознания, иной оппонент, иной национальный фактор

Вопрос Question 9 Баллов: 1

Кто впервые представил политическую систему как информационно-коммуникативную систему?

Выберите один ответ.

К. Дойч

Г. Алмонд

Ч. Мерриам

Д. Истон

Вопрос Question 10 Баллов: 1

Кто может быть заказчиком соответствующего информационного воздействия на людей, проживающих в других странах?

Выберите один ответ.

правительственные органы или их специальные службы

финансово-экономические структуры, которые имеют немалые средства для управления потоками информационного воздействия и свои интересы

политические организации

все перечисленное верно

Вопрос Question 11 Баллов: 1

Что такое политическая коммуникация?

Выберите один ответ.

взаимодействие людей, обусловленное целым рядом социально значимых оценок, конкретных ситуаций, коммуникативных сфер и норм общения, принятых в обществе, в данном социуме

способ общения, позволяющий принимать и передавать информацию

процесс информационного обмена между политическими акторами, осуществляемый в ходе их формальных и неформальных взаимодействий

Вопрос Question 12 Баллов: 1

На чем делается основной акцент при исследовании эволюции способов политической коммуникации?

Выберите один ответ.

на анализе отношений внутри класса управляющих

на анализе отношений внутри класса управляемых

на анализе отношений управляющих и управляемых в коммуникативном плане

Вопрос Question 13 Баллов: 1

Какие типы политических сообщений выделяют в системе политических коммуникаций?

Выберите один ответ.

- побудительные, собственно информативные, фактические
- сигнальные, сюжетные, личностные
- побудительные и сигнальные

Вопрос Question 14 Баллов: 1

Какие виды политических коммуникаций различают в политологии?

Выберите один ответ.

- горизонтальный и вертикальный
- первичный и вторичный
- прямой и косвенный

Вопрос Question 15 Баллов: 1

Что является характерной чертой диалоговой модели?

Выберите один ответ.

- относительно малая возможность личной обратной связи (особенно, если речь идет о СМИ), а также то, что время и место коммуникации определены отправителем
- она предполагает своеобразное "горизонтальное равенство" участников информационного обмена
- центр имеет больший контроль над определением направления информационного потока, чем находящийся на периферии коммуникационной сети индивид

Вопрос Question 16 Баллов: 1

Что представляет собой политическая информация?

Выберите один ответ.

- совокупность знаний, сообщений о явлениях, фактах и событиях политической сферы общества
- совокупность теорий, которыми могут пользоваться политические организации и органы власти с целью определения своих задач и влияния на поведение граждан
- одно из наиболее общих понятий науки, обозначающее некоторые сведения, совокупность каких-либо данных, знаний и т. п.

Вопрос Question 17 Баллов: 1

Истинные намерения коммунистических и заказчиков информационного воздействия на людей, проживающих в других странах

Выберите один ответ.

- всегда сообщаются
- обычно скрываются

Вопрос Question 18 Баллов: 1

Что включает в себя управление процессами коммуникаций во время подготовки и проведения избирательных кампаний?

Выберите один ответ.

- практические действия с учетом эффективной обратной связи между кандидатом и его адресными аудиториями
- составление стратегического плана избирательной кампании
- все перечисленное верно

определение "своей" аудитории, формулирование основной темы и лозунга кампании, выделение имиджевых характеристик, отвечающих интересам аудитории
сбор, анализ и интерпретирование информации обо всех компонентах коммуникационного процесса

Вопрос Question 19 Баллов: 1

Что понимается под средствами политической коммуникации?

Выберите один ответ.

поведенческие проявления, которые в ходе общения адресованы партнеру
методы взаимодействия коммуникатора с группой (формальной, неформальной, искусственно созданной, экспертной и т. д.) с целью коллективной выработки решений по обсуждаемой проблеме

определенные организации и институты, функционирующие в рамках социальной и политической систем, с помощью которых осуществляется процесс обмена информацией

Вопрос Question 20 Баллов: 1

К какому типу политических сообщений относятся приказ и убеждение?

Выберите один ответ.

- к побудительным сообщениям
- к фактическим сообщениям
- к собственно информативным сообщениям

Вопрос Question 21 Баллов: 1

Какой вид политических коммуникаций предполагает отношения между различными иерархическими уровнями макрополитической структуры?

Выберите один ответ.

- вертикальный
- горизонтальный

Вопрос Question 22 Баллов: 1

Когда появились фундаментальные работы в области изучения политических коммуникаций и сам термин "политическая коммуникация"?

Выберите один ответ.

- в конце 1940-х - начале 1950-х гг.
- в XII в.
- в 1750-х годах

Вопрос Question 23 Баллов: 1

Какова основная цель коммуникационного менеджмента?

Выберите один ответ.

- манипулирование общественным сознанием
- получение прибыли путем применения наиболее рациональной системы управления
- создание в массовом сознании такого образа политика, который будет соответствовать интересам целевой аудитории и обеспечит голосование публики за предлагаемого кандидата

Вопрос Question 24 Баллов: 1

Какая модель движения информации предполагает распространение информации из центра одновременно многим абонентам на периферию?

Выберите один ответ.

- модель вещания
- консультационная модель

регистрационная модель

диалоговая модель

Вопрос Question 25 Баллов: 1

Представители структурно-функционального подхода рассматривали политическую коммуникацию

Выберите один ответ.

как одну из концепций политической системы

как один из принципов политической системы

как одну из функций политической системы

7.1. Основная литература:

1. Студеникин Н. PR-защита бизнеса в корпоративных войнах : практикум победителя.

Издательство: Альпина Паблишер, 2011, Москва

<http://www.bibliorossica.com/>

2. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации, Издательство: Дашков и К-,

Дата издания: 2010, Москва, <http://www.bibliorossica.com/>

3. Шарков Ф.И., Бузин В.Н. Интегрированные коммуникации : массовые коммуникации и медиапланирование, Издательство: Дашков и К-, 2012, Москва, <http://www.bibliorossica.com/>

4. Минаева Л.В. Внутрикorporативные связи с общественностью. Теория и практика : учебное пособие для студентов вузов, Аспект Пресс, 2010, Москва, <http://www.bibliorossica.com/>

7.2. Дополнительная литература:

Абанкина Т.В. PR некоммерческой организации: теоретические основы современных PR-технологий и моделей коммуникации // Музей будущего: информационный менеджмент / Сост. А.В. Лебедев. ? М.: Прогресс-Традиция, 2001.

Бодуан Ж.-П. Управление имиджем компании. Паблик рилейшнз: предмет и мастерство: пер. с фр. / Ж.-П. Бодуан. ? М.: Консалтинговая группа "ИМИДЖ-Контакт": ИНФРА-М, 2001.

Варакута С.А. Связи с общественностью: учеб. пособие / С.А. Варакута, Ю.М. Егоров. ? М.: ИНФРА-М, 2001.

Векслер А.Ф. Связи с общественностью для бизнеса / А.Ф. Векслер. ? Н. Новгород: Изд. центр агентства "PR-Эксперт", 2001.

Вылегжанин Д.А. Теория и практика паблик рилейшнз: учеб. пособие / Вылегжанин Д.А. ? Иваново: ГФУП "Издательство "Иваново", 2003.

Головко Б.Н. Информационный менеджмент массовой коммуникации / Головко Б.Н. ? М.: Академический проект, 2005.

Грушевицкая Т.Г. Основы межкультурной коммуникации: учеб. для вузов / Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. ? М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.

Демин Ю.М. Бизнес-PR / Ю.М. Демин. ? М.: Бератор-Пресс, 2003.

Крылов А.Н. Коммуникационный менеджмент и PR. Лексикон. Практикум / Крылов А.Н. ? М., 2000.

Крылов А.Н. Корпоративная идентичность для менеджеров и маркетологов / Крылов А.Н. ? М.: Изд-во Икар, 2004.

Моисеев В.А. Паблик рилейшнз. Теория и практика / В. Моисеев. ? 2-е изд. ? М.: ИКФ "Омега-Л", 2001.

Ньюсом Д. Все о PR. Теория и практика публич рилейшнз: пер. с англ. / Д. Ньюсом, Д.В.-С. Терк, Д. Крукеберг. ? 7-е изд. ? М.: Консалтинговая группа "ИМИДЖ-Контакт": ИНФРА-М, 2001.

Основы теории коммуникации: учеб. / М.А. Василик, М.С. Вершинин, В.А. Павлов и др. ? М.: Гардарики, 2003.

Публич рилейшнз. Связи с общественностью в сфере бизнеса: учеб. пособие / Ассоц. авт. и изд. "ТАНДЕМ". ? М.: ЭКМОС, 2001.

Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие / Панфилова А.П. ? СПб.: Знание, 2004.

Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учеб. пособие / Персикова Т.Н. ? М.: Логос, 2002.

Сайтэл Ф.П. Современные публич рилейшнз: пер. с англ. / Ф.П. Сайтэл. ? 8-е изд. ? М.: Консалтинговая группа "ИМИДЖ-Контакт": ИНФРА-М, 2002.

Соколов А. Общая теория социальной коммуникации / Соколов А. ? СПб.: Изд-во. Михайлова В.А., 2002.

Тульчинский Г.Л. PR-фирмы: технология и эффективность / Г.Л. Тульчинский; С.-Петерб. гос. ун-т культуры и искусств. ? СПб.: Алетейя, 2001.

Уткин Э.А. Управление связями с общественностью. PR / Э.А. Уткин, В.В. Баяндаев, М.Л. Баяндаева. ? М.: ТЕИС, 2001.

Федотова Л.Н. Социология массовой коммуникации: учеб. / Федотова Л.Н. ? СПб.: Питер, 2003.

Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации: учеб. пособие / Шарков Ф.И. ? СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002

7.3. Интернет-ресурсы:

административно-управленческий портал - <http://www.aup.ru/library/>

ежегодные отчеты компаний - www.reportgallery.com

Крылов А.Н. Менеджмент коммуникаций. Теория и практика -

http://www.studmed.ru/krylov-an-menedzhment-kommunikaciy-teoriya-i-praktika_84a4316e71f.html

психология - <http://www.psychology.ru/library/>

электронная гуманитарная библиотека - <http://www.gumfak.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Менеджмент коммуникаций" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Интерактивная система Tuning Point

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Управление малым бизнесом .

Автор(ы):

Тумашев Р.А. _____

Палей Т.Ф. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Павлова А.В. _____

"__" _____ 201__ г.