

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления и территориального развития



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Минзарипов Р.Г.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Менеджмент коммуникаций в сфере услуг БЗ.В.7

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Карасик Е.А.

**Рецензент(ы):**

Фахрутдинова Е.В.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

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) заместитель директора по воспитательной и социальной работе Карасик Е.А. директорат ИУиТР Институт управления и территориального развития , Elena.Karasik@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

- понимание сущности коммуникаций
- знание специфики внутриорганизационных коммуникаций, особенно с учетом специфики деятельности организации в сфере услуг
- анализ факторов, влияющих на эффективность коммуникаций и менеджмента в организациях
- осуществление менеджмента коммуникаций в современном обществе и организационной корпоративной культуре
- умение определять и анализировать особенности национальных культур и их влияние на поведение людей в международном и транснациональном менеджменте.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.7 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Дисциплина "Менеджмент коммуникаций в сфере услуг" непосредственно связана с такими предметами, как "Менеджмент", "Экономика сферы услуг", а так же с предметами "Теория организации", "Психология" и "Методы принятия Управленческих решений".

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-22 (общекультурные компетенции)	Способность придерживаться этических ценностей и здорового образа жизни
ПК-17 (профессиональные компетенции)	способность перевода (сопровождение туристической группы, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)
ПК-29 (профессиональные компетенции)	способность анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
ПК-3 (профессиональные компетенции)	знание и активное владение, как минимум, двумя иностранными языками, умение применять иностранные языки для решения профессиональных вопросов
ПК-30 (профессиональные компетенции)	умение общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание
ПК-33 (профессиональные компетенции)	готовность к повышению производительности труда и качества продукции, экономии ресурсов и безопасности

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Мотивационные теории, структуру коммуникационного процесса в организации и инструменты влияния на него, а так же способы организации внешних коммуникаций.

2. должен уметь:

уметь решать проблемы индивидуального, группового и организационного поведения в организациях

3. должен владеть:

знаниями и навыками по организации оптимального коммуникативного климата и корпоративной культуры.

- уметь решать проблемы индивидуального, группового и организационного поведения в организациях

- идентифицировать причины мотиваций и стилей управления организацией для будущей практической деятельности

- помогать организациям адаптироваться в различных стрессовых и кризисных ситуациях воплощать в практике знания и навыки по организации оптимального коммуникативного климата и корпоративной культуры.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 5 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. Менеджмент коммуникаций в сфере услуг как предмет изучения	5	1	2	2	0	
2.	Тема 2. Каналы коммуникаций в организации	5	2	2	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Системный подход к изучению коммуникаций в организациях сферы услуг	5	3	2	2	0	
4.	Тема 4. Виды коммуникационного процесса	5	4	2	2	0	
5.	Тема 5. Средства коммуникационного процесса	5	5	2	2	0	
6.	Тема 6. Управление коммуникационным процессом в организациях сферы услуг	5	6	2	3	0	
7.	Тема 7. Влияние сферы и масштабов деятельности организации на коммуникационный процесс	5	7	2	3	0	
8.	Тема 8. Управление коммуникациями в кризисных ситуациях	5	8	2	2	0	
9.	Тема 9. Методы менеджмента коммуникаций в организациях сферы услуг	5	9	2	2	0	
10.	Тема 10. Коммуникации организации сферы услуг с внешней средой	5	10	2	2	0	
11.	Тема 11. Роль менеджера по коммуникациям в организациях сферы услуг	5	11	2	2	0	
12.	Тема 12. Связь коммуникационных каналов организации и социального общества	5	12	2	2	0	
13.	Тема 13. Виртуальные коммуникации в современном обществе	5	13	2	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	экзамен
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Менеджмент коммуникаций в сфере услуг как предмет изучения

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Сущность коммуникационного менеджмента

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

##### Тема 2. Каналы коммуникаций в организации

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Оценка роли влияние налаженных коммуникационных связей

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

##### Тема 3. Системный подход к изучению коммуникаций в организациях сферы услуг

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Развитие интереса к коммуникационному процессу в организации с точки зрения целостного общества

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

##### Тема 4. Виды коммуникационного процесса

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Классификация видов коммуникационного процесса

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

##### Тема 5. Средства коммуникационного процесса

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Классификация средств коммуникационного процесса

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

##### Тема 6. Управление коммуникационным процессом в организациях сферы услуг

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Возможность и эффективность влияния на коммуникации в организации

###### *практическое занятие (3 часа(ов)):*

##### Тема 7. Влияние сферы и масштабов деятельности организации на коммуникационный процесс

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Различие необходимой деятельности по налаживанию коммуникационных связей в зависимости от сферы и масштабов деятельности

###### *практическое занятие (3 часа(ов)):*

##### Тема 8. Управление коммуникациями в кризисных ситуациях

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Влияние коммуникаций на преодоление кризиса

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

##### Тема 9. Методы менеджмента коммуникаций в организациях сферы услуг

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Наиболее эффективные методы для налаживания успешных коммуникационных потоков  
**практическое занятие (2 часа(ов)):**

**Тема 10. Коммуникации организации сферы услуг с внешней средой**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Влияние коммуникационного процесса на создание образа организации во внешней среде

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

**Тема 11. Роль менеджера по коммуникациям в организациях сферы услуг**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Значение специалиста на налаживание внешних и внутренних связей в организации

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

**Тема 12. Связь коммуникационных каналов организации и социального общества**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Социальные ценности и нормы общества и их отображение в деятельности организации

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

**Тема 13. Виртуальные коммуникации в современном обществе**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Интернет как один из основных коммуникационных каналов

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

**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. Менеджмент коммуникаций в сфере услуг как предмет изучения	5	1	Подготовка докладов	6	Выступление с докладами
2.	Тема 2. Каналы коммуникаций в организации	5	2	Работа с кейсами	5	Проверка работы с кейсами
3.	Тема 3. Системный подход к изучению коммуникаций в организациях сферы услуг	5	3	Групповое задание	5	проверка группового задания
4.	Тема 4. Виды коммуникационного процесса	5	4	Подготовка докладов	5	Выступление с докладами
5.	Тема 5. Средства коммуникационного процесса	5	5	Работа с кейсами	5	Проверка работы с кейсами
6.	Тема 6. Управление коммуникационным процессом в организациях сферы услуг	5	6	Написание эссе	6	Проверка эссе

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
7.	Тема 7. Влияние сферы и масштабов деятельности организации на коммуникационный процесс	5	7	Работа с кейсами	6	Проверка работы с кейсами
8.	Тема 8. Управление коммуникациями в кризисных ситуациях	5	8	Групповое задание	5	проверка группового задания
9.	Тема 9. Методы менеджмента коммуникаций в организациях сферы услуг	5	9	Подготовка докладов	6	Выступление с докладами
10.	Тема 10. Коммуникации организации сферы услуг с внешней средой	5	10	Работа с кейсами	6	Проверка работы с кейсами
11.	Тема 11. Роль менеджера по коммуникациям в организациях сферы услуг	5	11	Написание эссе	6	Проверка эссе
12.	Тема 12. Связь коммуникационных каналов организации и социального общества	5	12	Подготовка докладов	6	Выступление с докладами
13.	Тема 13. Виртуальные коммуникации в современном обществе	5	13	Групповое задание	5	проверка группового задания
	Итого				72	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Параллельно с освоением теоретического материала во время лекционных занятий, проходит процесс закрепления материала и освоения новых навыков на семинарских занятиях с использованием разнообразных обучающих форм и технологий. В качестве основного инструмента выбран подход case-study, который позволяет прорабатывать материал на основе конкретных реальных ситуаций. Так же применяются ролевые игры, тренинги и мастер-классы, что помогает лучшему запоминанию материала и более быстрому его освоению.

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

### Тема 1. Менеджмент коммуникаций в сфере услуг как предмет изучения

Выступление с докладами, примерные вопросы:

Менеджмент коммуникаций в сфере услуг и его роль в стратегии управления организаций



## **Тема 2. Каналы коммуникаций в организации**

Проверка работы с кейсами, примерные вопросы:

Установление границ управления коммуникациями

## **Тема 3. Системный подход к изучению коммуникаций в организациях сферы услуг**

проверка группового задания, примерные вопросы:

Менеджмент коммуникаций в сфере услуг как процесс

## **Тема 4. Виды коммуникационного процесса**

Выступление с докладами, примерные вопросы:

Роль различных видов коммуникационного процесса

## **Тема 5. Средства коммуникационного процесса**

Проверка работы с кейсами, примерные вопросы:

Роль различных средств коммуникационного процесса

## **Тема 6. Управление коммуникационным процессом в организациях сферы услуг**

Проверка эссе, примерные темы:

Принципы стратегического планирования в менеджменте коммуникаций в сфере услуг

## **Тема 7. Влияние сферы и масштабов деятельности организации на коммуникационный процесс**

Проверка работы с кейсами, примерные вопросы:

Формирование положительного общественного мнения об организации

## **Тема 8. Управление коммуникациями в кризисных ситуациях**

проверка группового задания, примерные вопросы:

Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на предприятии в кризисный период

## **Тема 9. Методы менеджмента коммуникаций в организациях сферы услуг**

Выступление с докладами, примерные вопросы:

Роль различных методов коммуникационного процесса

## **Тема 10. Коммуникации организации сферы услуг с внешней средой**

Проверка работы с кейсами, примерные вопросы:

Особенности менеджмента коммуникаций в сфере услуг в коммерческих и некоммерческих организациях

## **Тема 11. Роль менеджера по коммуникациям в организациях сферы услуг**

Проверка эссе, примерные темы:

Условия делегирования функций менеджмента коммуникаций в сфере услуг PR-агентству

## **Тема 12. Связь коммуникационных каналов организации и социального общества**

Выступление с докладами, примерные вопросы:

Менеджмент коммуникаций в сфере услуг в государственных и гражданских некоммерческих организациях

## **Тема 13. Виртуальные коммуникации в современном обществе**

проверка группового задания, примерные вопросы:

Возможность использования интернет пространства и современных технологий коммуникации в организации сферы услуг

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену:

1. Менеджмент коммуникаций в сфере услуг как предмет изучения. Объект, предмет, цели, задачи коммуникационного менеджмента.
2. Потoki информационного взаимодействия: специфика, сущность.

3. Принципы и этические нормы менеджмента коммуникаций в сфере услуг.
4. Социальная сфера менеджмента коммуникаций в сфере услуг.
5. Коммуникационные потоки в организации в теории научного управления.
6. Коммуникационные потоки в организации в теории человеческих отношений.
7. Системный подход к изучению коммуникаций в организациях.
8. Простая коммуникационная модель с обратной связью: разновидности, особенности использования.
9. Модель сетевого анализа коммуникационных сетей.
10. Коммуникационные сети в малых группах.
11. Коммуникационные роли в организации.
12. Трансакционная модель коммуникаций.
13. Каналы коммуникации в организациях: вертикальные, горизонтальные.
14. Коммуникации организации с внешней средой.
15. Коммуникационные проблемы в организациях.
16. Конфликт в организации: сущность, природа, причины, классификация.
17. Конфликт в организации: протекание, разрешение, последствия.
18. Способы управления конфликтами в организации: организационные, социологические, социально-психологические.
19. Структура внешнего окружения организации, виды связей организации с внешней средой.
20. Стратегии организации в отношениях с внешней средой.
21. Характеристики внешнего окружения организации.
22. Социальная структура организации.
23. Основные типы конфигурации организаций и их характеристика.
24. Подходы к изучению организаций.
25. Линейно-функциональная организационная структура. Достоинства и недостатки.
26. Линейная организационная структура, ее модификации. Достоинства и недостатки.
27. Гибкие организационные структуры, их разновидности. Достоинства и недостатки.
28. Типы организационных целей и их характеристика.
29. Классификация целей организации.
30. Компоненты организации.
31. Дерево целей организации.
32. Виды и средства коммуникационного процесса.
33. Методы коммуникационного менеджмента.
34. Имидж компании как единица коммуникации.
35. Особенности деятельности специалистов, обеспечивающих коммуникационный процесс.
36. Управление коммуникациями в кризисных ситуациях.
37. Управление коммуникациями в период избирательных кампаний.
38. Менеджмент Интернета и компьютерных сетей.
39. Менеджмент коммуникаций в сфере услуг в международной деятельности.
40. Управление инвестиционными связями.

### 7.1. Основная литература:

Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0, 500 экз.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=201036>

Маркетинговые коммуникации: Учебник / А.А. Романов, И.М. Синяева, В.А. Поляков. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 384 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0194-0, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=226894>

Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004792-8, 1000 экз.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=253871>

## 7.2. Дополнительная литература:

- Стратегии бизнес-коммуникаций: (практикум) / Казан. (Приволж.) федер. ун-т; [сост. к.э.н., доц. Подгорная А. И., к.э.н., доц. Грудина С. И.].?Казань: [Казанский (Приволжский) федеральный университет], 2012.?34 с.; 21.?(Президентская программа подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства).?Библиогр.: с. 34 (5 назв.).?ISBN 978-5-9903843-2-3((в обл.)) .?  
<URL:[http://z3950.ksu.ru/bcover/0000758379\\_con.pdf](http://z3950.ksu.ru/bcover/0000758379_con.pdf)>.
- Кузнецова, Эльвира Григорьевна. Маркетинговые коммуникации: учеб. пособие / Э. Г. Кузнецова, Э. А. Гурьянова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Казан. гос. финанс.-экон. ин-т.?Казань: Изд-во КГФЭИ, 2004.?139 с.: табл., схемы; 21
- Бакулев, Геннадий Петрович. Массовая коммуникация: зап. теории и концепции : учеб. пособие для студентов вузов / Г. П. Бакулев.?Москва: Аспект Пресс, 2005.?175, [1] с.; 21.?На 4-й с. обл. авт.: Бакулев Г.П. д.филол.н., проф..?ISBN 5-7567-0391-8(в обл.), 3000.

## 7.3. Интернет-ресурсы:

- ? Аврора ? кейсы - <http://www.avora.ru/index.php/news-market-managers/293-keys-communication>
- ? City Business School - <http://cdo.m-mba.ru/ru/case/78/site/>
- ? My-training упражнения для тренингов - <http://my-training.ru/?p=3508>
- ? Russian Internet Week - <http://2009.russianinternetweek.ru/program?type=group&gid=24.2&id=322>
- ? Бизнес-кейсы - <http://www.e-xecutive.ru/education/cases/>

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Менеджмент коммуникаций в сфере услуг" 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 "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

использование оборудования для презентационной деятельности: проектор, ноутбук.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Карасик Е.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.