

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



**УТВЕРЖДАЮ**

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

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**  
Менеджмент коммуникаций Б1.В.ДВ.12

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент  
Профиль подготовки: Управление малым бизнесом  
Квалификация выпускника: академический бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Сафина А.А.

**Рецензент(ы):**

Палей Т.Ф.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой:

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

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) старший преподаватель, к.н. Сафина А.А. кафедра общего менеджмента Отделение менеджмента, AASafina@kpfu.ru

### 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 " Б1.В.ДВ.12 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Дисциплина осваивается после курса Менеджмент, Организационное поведение, Основы теории управления и Кросскультурные коммуникации.

### 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:

### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 8 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	
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. КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ	8	1	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ	8	2	2	2	0	устный опрос
3.	Тема 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ	8	3	2	2	0	устный опрос деловая игра
4.	Тема 4. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ	8	4	2	2	0	устный опрос дискуссия
5.	Тема 5. ПРЕЗЕНТАЦИЯ И САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ	8	5	2	2	0	творческое задание устный опрос
6.	Тема 6. ВИДЫ ОБЩЕНИЯ	8	6	2	2	0	деловая игра устный опрос
7.	Тема 7. МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ	8	7	2	2	0	тестирование устный опрос
8.	Тема 8. ПАБЛИК РИЛЕЙШНЗ КАК МЕНЕДЖМЕНТ КОММУНИКАЦИЙ	8	8	2	2	0	творческое задание устный опрос
9.	Тема 9. Повторение всех тем. Контрольная	8	9	2	2	0	контрольная работа
<b>4.2 Содержание дисциплины</b>							
<b>Тема 1. КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ</b>							
<b>лекционное занятие (2 часа(ов)):</b>							
Понятие коммуникация и коммуникации. Предмет и объект теории коммуникации. Классификация коммуникации. Место и роль деловой коммуникации в управлении персоналом. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика							
<b>практическое занятие (2 часа(ов)):</b>							
1. Что такое коммуникация? 2. Что такое коммуникации? 3. Какова классификация коммуникаций по характеру восприятия? 4. Какова классификация коммуникаций по взаимодействию сторон? 5. Какова роль коммуникаций в управлении?							
<b>Тема 2. ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ</b>							
<b>лекционное занятие (2 часа(ов)):</b>							
1. Особенности внутренних коммуникаций в организации 2. Структура внутренних коммуникаций.							
<b>практическое занятие (2 часа(ов)):</b>							

1. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? 2. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации. 3. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. 4. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.

### **Тема 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ**

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

1. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации. 2. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы 3. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс

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

1. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации? 2. В чем сходство и различия между понятиями ?коммуникативный процесс? и ?коммуникация как процесс?? 3. Какие способы передачи информации вы знаете? 4. Каковы требования к формируемым информационным материалам? 5. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? 6. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации? 7. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах? 8. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс? 9. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? 10. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

### **Тема 4. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

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

1. Деловое совещание 2. Пресс-конференция 3. Деловые переговоры

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

1. Каковы основные функции деловой беседы? 2. Какие виды бесед вы знаете? 3. От чего зависит эффективность делового разговора? 4. Какие типы совещаний вы знаете? 5. Что включает в себя подготовка деловых совещаний? 6. Что представляет собой пресс-конференция? 7. С какой целью проводятся пресс-конференции? 8. В чем специфика проведения пресс-конференции? 9. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? 10. Что вы знаете о целях переговоров? 11. Как подготовиться к переговорам? 12. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? 13. Какие стили ведения переговоров вы знаете? 14. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?

### **Тема 5. ПРЕЗЕНТАЦИЯ И САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ**

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

1. Цели презентации 2. Подготовка к презентации 3. Как сделать презентацию 4. Типы презентации товаров и услуг 5. Коммуникативные приемы подхода к покупателю 6. Особенности самопрезентации

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

1. Каковы цели презентации? 2. Что значит подготовить презентацию? 3. Какие требования предъявляются к ведущему на презентации? 4. Как сделать презентацию неординарным событием? 5. Каковы особенности презентации товара при продаже? 6. Какие бывают типы презентаций? 7. Что такое презентация с удовлетворением потребностей? 8. Что такое презентация с решением проблемы? 9. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях? 1. Зачем нужна самопрезентация? 2. Как осуществить анализ личных целей? 3. Что значит проанализировать свой товар? 4. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? 5. Как осуществить знакомство? Как представиться? 6. Какое значение для самопрезентации имеет одежда? 7. Как срабатывает на успех уверенность в себе? 8. Каковы признаки человека, закрытого для других? 9. Каковы преимущества человека, открытого для других? 10. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? 11. Чем отличается респектабельный тип делового партнера? 12. Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера? 64 13. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть, если бы вам пришлось проводить презентацию в той комнате (поезде, самолете, в саду и пр.), где вы сейчас находитесь? 14. Можно ли превратить провал в успех? Что вы об этом думаете? 15. Если вы пришли на презентацию как член маленькой группы, что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее

## **Тема 6. ВИДЫ ОБЩЕНИЯ**

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

1. Познавательное общение 2. Убеждающее общение 3. Экспрессивное общение 4. Суггестивное общение 5. Ритуальное общение

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

1. Как различается общение по направленности? 2. Какие типы взаимодействия вы знаете? 3. Что представляет собой общение как коммуникация? 4. Какова интерактивная функция общения? 5. Что представляет собой перцептивная функция общения? 6. В чем специфика познавательного общения? 7. В чем специфика убеждающего общения? 8. В чем специфика экспрессивного общения? 9. В чем специфика суггестивного общения? 10. В чем специфика ритуального общения? 11. Каковы основные характеристики делового общения?

## **Тема 7. МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

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

1. Особенности маркетинговых коммуникаций 2. Процесс маркетинговых коммуникаций

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

1. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций? 2. Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций.

## **Тема 8. ПАБЛИК РИЛЕЙШНЗ КАК МЕНЕДЖМЕНТ КОММУНИКАЦИЙ**

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

Коммуникационная политика организации и основные принципы ее осуществления. Информационное взаимодействие со СМИ, потребителями, поставщиками, конкурентами, органами государственного регулирования, местного самоуправления, политическими группами, 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 коммуникационная политика предприятия? 2. Какова роль коммуникативных стратегий? 3. Какие типы коммуникативных сетей предприятия наиболее эффективны? 4. Каковы ресурсы эффективного коммуникационного менеджмента?

## **Тема 9. Повторение всех тем. Контрольная работа.**

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

Повторение курса по всем темам.

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

Устное повторение всех тем, письменная контрольная работа.

**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. КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ	8	1	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ	8	2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ	8	3	подготовка к деловой игре	2	деловая игра
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
4.	Тема 4. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ	8	4	подготовка к дискуссии	4	дискуссия
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
5.	Тема 5. ПРЕЗЕНТАЦИЯ И САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ	8	5	подготовка к творческому заданию	4	творческое задание
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
6.	Тема 6. ВИДЫ ОБЩЕНИЯ	8	6	подготовка к деловой игре	2	деловая игра
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
7.	Тема 7. МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ	8	7	подготовка к тестированию	2	тестирование
				подготовка к устному опросу	2	устный опрос
8.	Тема 8. ПАБЛИК РИЛЕЙШНЗ КАК МЕНЕДЖМЕНТ КОММУНИКАЦИЙ	8	8	подготовка к творческому заданию	1	творческое задание
				подготовка к устному опросу	1	устный опрос
9.	Тема 9. Повторение всех тем. Контрольная работа.	8	9	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
Итого					36	

**5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

кейсы, 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. КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ**

устный опрос , примерные вопросы:

Эссе на тему аргументации важности коммуникаций в менеджменте 1. Что такое коммуникация? 2. Что такое коммуникации? 3. Какова классификация коммуникаций по характеру восприятия? 4. Какова классификация коммуникаций по взаимодействию сторон? 5. Какова роль коммуникаций в управлении?

## **Тема 2. ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? 2. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации. 3. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. 4. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.

## **Тема 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ**

деловая игра , примерные вопросы:

Командные задания практического содержания в рамках темы

устный опрос , примерные вопросы:

1. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации? 2. В чем сходство и различия между понятиями ?коммуникативный процесс? и ?коммуникация как процесс?? 3. Какие способы передачи информации вы знаете? 4. Каковы требования к формируемым информационным материалам? 5. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? 6. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации? 7. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах? 8. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс? 9. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? 10. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

## **Тема 4. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

дискуссия , примерные вопросы:

Дискуссии в рамках деловых коммуникаций.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Каковы основные функции деловой беседы? 2. Какие виды бесед вы знаете? 3. От чего зависит эффективность делового разговора? 4. Какие типы совещаний вы знаете? 5. Что включает в себя подготовка деловых совещаний? 6. Что представляет собой пресс-конференция? 7. С какой целью проводятся пресс-конференции? 8. В чем специфика проведения пресс-конференции? 9. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? 10. Что вы знаете о целях переговоров? 11. Как подготовиться к переговорам? 12. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? 13. Какие стили ведения переговоров вы знаете? 14. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?

## **Тема 5. ПРЕЗЕНТАЦИЯ И САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ**

творческое задание , примерные вопросы:

Подготовка презентации на любую тему. Командное задание.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Каковы цели презентации? 2. Что значит подготовить презентацию? 3. Какие требования предъявляются к ведущему на презентации? 4. Как сделать презентацию неординарным событием? 5. Каковы особенности презентации товара при продаже? 6. Какие бывают типы презентаций? 7. Что такое презентация с удовлетворением потребностей? 8. Что такое презентация с решением проблемы? 9. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях? 1. Зачем нужна самопрезентация? 2. Как осуществить анализ личных целей? 3. Что значит проанализировать свой товар? 4. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? 5. Как осуществить знакомство? Как представиться? 6. Какое значение для самопрезентации имеет одежда? 7. Как срабатывает на успех уверенность в себе? 8. Каковы признаки человека, закрытого для других? 9. Каковы преимущества человека, открытого для других? 10. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? 11. Чем отличается респектабельный тип делового партнера? 12. Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера? 64 13. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть, если бы вам пришлось проводить презентацию в той комнате (поезде, самолете, в саду и пр.), где вы сейчас находитесь? 14. Можно ли превратить провал в успех? Что вы об этом думаете? 15. Если вы пришли на презентацию как член маленькой группы, что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

## **Тема 6. ВИДЫ ОБЩЕНИЯ**

деловая игра , примерные вопросы:

Игра Манипуляция и методы борьбы с ней. Командное задание: придумать и инсценировать ситуацию в организации в рамках данной темы

устный опрос , примерные вопросы:

1. Как различается общение по направленности? 2. Какие типы взаимодействия вы знаете? 3. Что представляет собой общение как коммуникация? 4. Какова интерактивная функция общения? 5. Что представляет собой перцептивная функция общения? 6. В чем специфика познавательного общения? 7. В чем специфика убеждающего общения? 8. В чем специфика экспрессивного общения? 9. В чем специфика суггестивного общения? 10. В чем специфика ритуального общения? 11. Каковы основные характеристики делового общения?

## **Тема 7. МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

тестирование , примерные вопросы:

Решение тестов по пройденным темам

устный опрос , примерные вопросы:

1. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций? 2. Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций.

## **Тема 8. ПАБЛИК РИЛЕЙШНЗ КАК МЕНЕДЖМЕНТ КОММУНИКАЦИЙ**

творческое задание , примерные вопросы:

Организация публичных отношений на предприятии

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 9. Повторение всех тем. Контрольная работа.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Подготовка к зачету.

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Тесты:

1. обратная связь - это

способ, которым передается информация

реакция на воспринятое сообщение

- расшифровка кода и формулирование идеи сообщения
- 2. "организация" определяется как:
  - внутренняя упорядоченность, согласованность, взаимодействие более
  - или менее дифференцированных и автономных частей целого;
  - совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и
  - совершенствованию взаимосвязей между частями целого;
  - объединение людей, совместно реализующих программу или цель и
  - действующих на основе определенных правил и процедур;
  - все ответы верны.
- 3. Характеристики внешней среды (выбрать неправильный ответ)
  - сложность,
  - подвижность,
  - неопределенность,
  - государственное влияние.
- 4. Факторы среды прямого воздействия
  - Климатические
  - Социокультурные
  - Политические
  - Конкурентные
- 5. Структура внутренних коммуникаций состоит из (выберите неправильные ответы)
  - Организационная структура
  - Социально-демографическая структура
  - Профессиональная структура
  - Неформальная структура
  - Психологическая структура
  - Коммуникационная структура
- 6. Интерактивные коммуникации в организациях возникают в процессе
  - общения с руководителем
  - взаимодействия с лицами, равными по положению
- 7. Для повышения эффективности восходящих коммуникаций не используют следующие методы:
  - новейшие технологии
  - процедура обжалования
  - политика открытых дверей
  - консультации
- 8. партисипативные методы- это
  - принятие решений с участием работников
  - использование приемов активного слушания
- 9. Деловая коммуникация- это
  - процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности
  - Основной способ организации коммуникативной деятельности при взаимодействии двух партнеров
- 10. Деловое совещание- это
  - общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности

1. обратная связь - это

- способ, которым передается информация
- реакция на воспринятое сообщение
- расшифровка кода и формулирование идеи сообщения

2. "организация" определяется как:

- внутренняя упорядоченность, согласованность, взаимодействие более или менее дифференцированных и автономных частей целого;
- совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого;
- объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур;
- все ответы верны.

3. Характеристики внешней среды (выбрать неправильный ответ)

- сложность,
- подвижность,
- неопределенность,
- государственное влияние.

4. Факторы среды прямого воздействия

- Климатические
- Социокультурные
- Политические
- Конкурентные

5. Структура внутренних коммуникаций состоит из (выберите неправильные ответы)

- Организационная структура
- Социально-демографическая структура
- Профессиональная структура
- Неформальная структура
- Психологическая структура
- Коммуникационная структура

6. Интерактивные коммуникации в организациях возникают в процессе

- общения с руководителем
- взаимодействия с лицами, равными по положению

7. Для повышения эффективности восходящих коммуникаций не используют следующие методы:

- новейшие технологии
- процедура обжалования
- политика открытых дверей
- консультации

8. партисипативные методы- это

- принятие решений с участием работников
- использование приемов активного слушания

9. Деловая коммуникация- это

- процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности

□ Основной способ организации коммуникативной деятельности при взаимодействии двух партнеров

10. Деловое совещание- это

□ общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

□ процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности

Задание 1

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 2

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 3

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему - найти способ отказать "нахалу". Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Задание 4

Разыграйте ситуацию "Опоздание":

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Задание 5

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Задание 6

Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель - добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца - в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник "не кается", грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.
2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.
3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.
4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: "У других еще не то происходит!" В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Сущность и виды коммуникаций
2. Коммуникация как функция управления организацией
3. Понятие организации
4. Характеристики внешней среды
5. Особенности внутренних коммуникаций в организации
6. Структура внутренних коммуникаций
7. Виды коммуникаций в организации
8. Межличностные коммуникации в организации
9. Современные коммуникационные технологии в организации
10. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации
11. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы
12. Обеспечение процесса коммуникаций
13. Общение как коммуникативный процесс
14. Деловые коммуникации
15. Деловое совещание
16. Пресс-конференция
17. Деловые переговоры
18. ПРЕЗЕНТАЦИЯ: Цели презентации
19. Подготовка к презентации
20. Как сделать презентацию
21. Презентация товара при продаже
22. Типы презентации товаров и услуг
23. Коммуникативные приемы подхода к покупателю
24. САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ
25. ВИДЫ ОБЩЕНИЯ : Познавательное общение. Убеждающее. Экспрессивное. Суггестивное общение. Ритуальное общение
26. Особенности маркетинговых коммуникаций
27. Процесс маркетинговых коммуникаций
28. ПАБЛИК РИЛЕЙШНЗ КАК МЕНЕДЖМЕНТ КОММУНИКАЦИЙ

### 7.1. Основная литература:

1. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации, Издательство: Дашков и К-, Дата издания: 2010, Москва, [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3599&ln=ru&search\\_query=%20%D0%A8%D0%B0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3599&ln=ru&search_query=%20%D0%A8%D0%B0%)
2. Шарков Ф.И., Бузин В.Н. Интегрированные коммуникации : массовые коммуникации и медиапланирование, Издательство: Дашков и К-, 2012, Москва, [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7793&ln=ru&search\\_query=%20%D0%A8%D0%B0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7793&ln=ru&search_query=%20%D0%A8%D0%B0%)
3. Минаева Л.В. Внутрикorporативные связи с общественностью. Теория и практика : учебное пособие для студентов вузов, Аспект Пресс, 2010, Москва, [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=5994&ln=ru&search\\_query=%20%D0%9C%D0%B8%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=5994&ln=ru&search_query=%20%D0%9C%D0%B8%)
4. Коммуникационный менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / [В.М. Шепель, В.Н. Футин, А.С. Любутов и др.]; под ред. В.М. Шепеля. ?Москва: Гардарики, 2004. ?350 с.: схем.; 21.?(Disciplinae).?Библиогр. в конце разделов и в подстроч. примеч..?ISBN 5-8297-0200-3, 5000.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации, Издательство: Дашков и К-, Дата издания: 2010, Москва, [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3599&ln=ru&search\\_query=%20%D0%A8%D0%B0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3599&ln=ru&search_query=%20%D0%A8%D0%B0%)
2. Шарков Ф.И., Бузин В.Н. Интегрированные коммуникации : массовые коммуникации и медиапланирование, Издательство: Дашков и К-, 2012, Москва, [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7793&ln=ru&search\\_query=%20%D0%A8%D0%B0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7793&ln=ru&search_query=%20%D0%A8%D0%B0%)
3. Минаева Л.В. Внутрикorporативные связи с общественностью. Теория и практика : учебное пособие для студентов вузов, Аспект Пресс, 2010, Москва, [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=5994&ln=ru&search\\_query=%20%D0%9C%D0%B8%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=5994&ln=ru&search_query=%20%D0%9C%D0%B8%)
4. Коммуникационный менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / [В.М. Шепель, В.Н. Футин, А.С. Любутов и др.]; под ред. В.М. Шепеля. ?Москва: Гардарики, 2004. ?350 с.: схем.; 21.?(Disciplinae).?Библиогр. в конце разделов и в подстроч. примеч..?ISBN 5-8297-0200-3, 5000.

### 7.3. Интернет-ресурсы:

- административно-управленческий портал - <http://www.aup.ru/library/>  
ежегодные отчеты компаний - [www.reportgallery.com](http://www.reportgallery.com)  
Крылов А.Н. Менеджмент коммуникаций. Теория и практика - [http://www.studmed.ru/krylov-an-menedzhment-kommunikaciy-teoriya-i-praktika\\_84a4316e71f.html](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 "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.

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.

- ноутбук
- комбинированная двусторонняя доска (меловая)
- ультракороткофокусный проектор

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 38.03.02 "Менеджмент" и специализации Управление малым бизнесом .

Автор(ы):

Сафина А.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Палей Т.Ф. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.