

Министерство образования и науки Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Кубанский государственный университет»
в г. Армавире



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по работе с филиалами

Евдокимов А.А.

» 08 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.08.01 Бизнес коммуникации

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): управление персоналом

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины «Бизнес коммуникации» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Программу составила:

Новикова Е.Н., канд. экон. наук ст. преподаватель кафедры экономики и менеджмента



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры (выпускающей) экономики и менеджмента
протокол № 1 «29» августа 2016г.

Заведующий кафедрой Косенко С.Г.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филиала
Протокол № 1 «29» августа 2016г.

Председатель УМК Поличкина Е.Н.



Рецензенты:

Директор ООО «Кирпич Строй» Тезенков В.В.

Иманова М. Г., канд. экон. наук, доцент, кафедры экономики и менеджмента филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Тихорецке

Лист изменений к рабочей программе учебной дисциплины
«Бизнес коммуникации»

Содержание изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	ФИО / подпись зав. кафедрой
В соответствии с выходом нового приказа от 05.04.2017 №301 «Об утверждении Порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» была актуализирована рабочая программа	№ 1 28.08.2017	
Обновлен перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы	№1 27.08.2018	

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины.

Дисциплина «Бизнес коммуникации» направлена на изучение аспектов общения людей в деловой сфере, факторы обеспечения эффективности деловых контактов.

Целью изучения курса является развитие навыков деловой коммуникации, на основе которых обучающийся сумеет самостоятельно овладевать новыми знаниями в условиях постоянного развития науки и производства.

1.2. Задачи дисциплины:

К задачам дисциплины относятся:

- формирование общепрофессиональных компетенций, связанных со способностью научно анализировать проблемы и процессы профессиональной области, умением использовать на практике базовые знания и методы современных бизнес коммуникаций; нести ответственность за результаты своей профессиональной деятельности;
- формирование профессиональных компетенций бакалавра профессионального обучения, направленных на взаимодействие с коллегами, социальными партнерами, конкурентами, клиентами, заинтересованными в обеспечении качества деловых коммуникаций.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Бизнес коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины» учебного плана по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом. Дисциплина реализуется на кафедре экономики и менеджмента.

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных/профессиональных компетенций (ОПК/ПК)

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
1	ОПК-6	Владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	Знать: оценку экономической и социальной эффективности управления персоналом	Уметь: проводить анализ в контексте целей и задач организации	Владеть: вопросами отслеживания целей и задач субъекта хозяйствования
	ОПК-7	Готовностью к кооперации с коллегами к работе на	Знать: вопросы организации и	Уметь: проводить контроль оценки	Владеть: навыками сбора информации для

		общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	координации взаимодействия между людьми	бизнес – процессов, проводимых в организации	анализа внутренних и внешних факторов, оказывающих влияние на эффективность деятельности персонала организации
	ПК-28	Знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владением навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций	Знать: каналы и средства передачи информации	Уметь: применять на практике исследования	Владеть: навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций
	ПК-34	знанием основ организационного проектирования системы и технологии управления персоналом (в том числе с использованием функционально-стоимостного метода), владением методами построения функциональных и организационных структур управления организацией и ее персоналом исходя из целей организации, умением осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности на основе их делегирования	Знать: основы организационного проектирования системы и технологии управления персоналом	Уметь: осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности на основе их делегирования	Владеть: методами построения функциональных и организационных структур управления организацией и ее персоналом

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5зач.ед. (180 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Вид учебной работы		Всего часов	курс (часы)			
			1	2	3	4
Контактная работа, в том числе:						
Аудиторные занятия (всего):		6			6	
Занятия лекционного типа		2			2	
Лабораторные занятия						
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		4			4	
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)						
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3			0,3	
Самостоятельная работа, в том числе:		165			165	
Курсовая работа						
Проработка учебного (теоретического) материала		30			30	
Анализ научно-методической литературы		30			30	
Реферат, эссе		40			40	
Подготовка к текущему контролю		65			65	
Контроль:						
Подготовка к экзамену		8,7			8,7	
Общая трудоемкость	час.	180			180	
	в том числе контактная работа	6,3			6,3	
	зач. ед.	5			5	

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Количество часов			
		Всего часов	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
Раздел 1 Понятие коммуникаций					

1	Коммуникации и общение. Бизнес – коммуникации как наука		1		33
Раздел 2 Деловые, организационные, маркетинговые коммуникации					
2	Деловые коммуникации. Деловые коммуникативные стили.		1	1	33
3	Вербальные и невербальные коммуникации			1	33
4	Организационные, маркетинговые коммуникации			1	33
5	Эффективность бизнес коммуникаций			1	33
	Итого по дисциплине		2	4	165

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, СРС – самостоятельная работа студента, КСР – контроль самостоятельной работы, ИКР – индивидуальная контактная работа

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

Номер раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Коммуникации и общение. Бизнес – коммуникации как наука	1 Коммуникации в бизнесе 2 Коммуникации в менеджменте	Реферат (Р)
2	Деловые коммуникации. Деловые коммуникативные стили.	1 Понятие и основные элементы деловой коммуникации 2 Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе: организационно – методические основы деловых переговоров, технология и тактика деловых переговоров; сущность, функции, особенности межличностных отношений; казуальная атрибуция в деловом общении 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации: основы стратегии деловых коммуникаций; тактика и технологии делового общения; особенности и виды письменной деловой коммуникации	Реферат (Р)

3.	Вербальные и невербальные коммуникации	1 Вербальные коммуникации: речь, как основа вербальных коммуникаций; классификация вербальных деловых коммуникаций 2. Невербальные коммуникации как система, классификация невербальных деловых коммуникаций	Реферат (Р) Ситуационные задания (Сз)
4	Организационные, маркетинговые коммуникации	1 Организационные коммуникации как разновидность социальных коммуникаций 2. Маркетинговые коммуникации	Реферат (Р)
5	Эффективность бизнес коммуникаций	1 Критерии оценки эффективности коммуникаций 2 Групповые и организационные факторы эффективности бизнес – коммуникаций в управлении	Реферат (Р) Ситуационные задания (Сз)

2.3.2 Занятия семинарского типа.

Номер раздела	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	Коммуникации и общение. Бизнес – коммуникации как наука	1 Коммуникации в бизнесе 2 Коммуникации в менеджменте	Устный опрос
2	Деловые коммуникации. Деловые коммуникативные стили.	1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации 2. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе: организационно – методические основы деловых переговоров, технология и тактика деловых переговоров; сущность, функции, особенности межличностных отношений; казуальная атрибуция в деловом общении 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации: основы стратегии деловых коммуникаций; тактика и технологии делового общения; особенности и виды письменной деловой коммуникации	Устный опрос (Уо), Тестирование (Т)

3.	Вербальные и невербальные коммуникации	1. Вербальные коммуникации: речь, как основа вербальных коммуникаций; классификация вербальных деловых коммуникаций 2. Невербальные коммуникации как система, классификация невербальных деловых коммуникаций	Устный опрос (Уо)
4	Организационные, маркетинговые коммуникации	1. Организационные коммуникации как разновидность социальных коммуникаций 2. Маркетинговые коммуникации	Устный опрос (Уо), Тестирование (Т)
5	Эффективность бизнес коммуникаций	1. Критерии оценки эффективности коммуникаций 4. Групповые и организационные факторы эффективности бизнес – коммуникаций в управлении	Устный опрос, (Уо)

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия тематическим планом не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы тематическим планом не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка учебного (теоретического) материала	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры экономики и менеджмента филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Армавире 27 августа 2018 г., протокол №1)
2	Анализ научно-методической литературы	- Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры экономики и менеджмента филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Армавире 27 августа 2018 г., протокол №1) - Основная и дополнительная литература по дисциплине.
3	Подготовка рефератов	Методические рекомендации по подготовке, написанию и порядку оформления рефератов и эссе (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры экономики и менеджмента филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Армавире 27 августа 2018 г., протокол №1)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

При реализации учебной работы по дисциплине используются как традиционные образовательные технологии, ориентированные на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к обучающемуся (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения), так и активные и интерактивные формы.

Используемые образовательные технологии по-новому реализуют содержание обучения и обеспечивают реализацию компетенций ОПК-6, ОПК-7, ПК-28, ПК-34 подразумевая научные подходы к организации образовательного процесса, изменяют и предоставляют новые формы, методы и средства обучения.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Примерные вопросы для устного опроса

Тема 1. Коммуникации и общение. Бизнес – коммуникации как наука

1. Значение коммуникаций в бизнесе
2. Сущность и роль коммуникаций в менеджменте.

Тема 2 Деловые коммуникации. Деловые коммуникативные стили

- 1 Коммуникативно – информационная сторона деловых коммуникаций
2. Дайте определение коммуникации.
3. Перечислите функции, выполняемые деловыми коммуникациями
4. Расскажите о межличностной стороне делового общения.

Тема 3 Вербальные и невербальные коммуникации

1. Характеристики человеческих коммуникаций
2. Вербальные коммуникации: речь, как основа вербальных коммуникаций; классификация вербальных деловых коммуникаций
3. Невербальные коммуникации как система, классификация невербальных деловых коммуникаций

Тема 4 Организационные, маркетинговые коммуникации

- 1 Теория коммуникации
2. Расскажите об этнографии, психологии, психолингвистике, паралингвистике, социолингвистике, социологии коммуникации.

Тема 5. Эффективность бизнес коммуникаций.

1. Критерии оценки эффективности коммуникаций
2. Перечислите групповые и организационные факторы эффективности бизнес – коммуникаций в управлении

Примерные тестовые задания

1. Определение коммуникации как «специфической формы взаимодействия людей по передаче информации» отражает :

- а) универсальное значение термина;
- б) техническое значение термина;
- в) биологическое значение термина;
- г) социальное значение термина

2. Впишите в определение пропущенное слово _____ коммуникация - это специфическая форма взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку, осуществляющаяся при помощи языка и других _____ знаковых _____ систем.

3. Не стремится владеть инициативой, отдает ее, застенчив и скромн, скован в неожиданных ситуациях общения – это характеристика ...(обведите кружком номер правильного ответа).

- а) Доминантного коммуниканта;
- б) Мобильного коммуниканта;
- в) Ригидного коммуниканта;
- г) Интровертного коммуниканта

4. Познавательная, информационная, аффективная это (обведите кружком номера правильных ответов).

- а) функции коммуникации;
- б) виды коммуникации;
- в) структурные компоненты коммуникации;

5. Впишите в определение пропущенное слово _____ процесс – это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств.

6. Источник, сообщение, канал коммуникации, получатель это (обведите кружком номер правильного ответа).

- а) функции коммуникации;
- б) виды коммуникации;
- в) структурные компоненты коммуникации

6. Впишите в определение пропущенное слово:

Коммуникативная _____ - определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который необходим индивиду, чтобы успешно выполнять свою социально-профессиональную роль

7. Назовите виды деловых писем (обведите кружком номера правильных ответов).

- а) приказ;
- б) извещение;

- в) договор;
- г) распоряжение;
- д) предупреждение

8. Дайте определение следующих понятий:

- 1) деловая коммуникация
- 2) деловой этикет;
- 3) коммуникативный барьер;
- 4) интеракция.

9. Выберите букву правильного ответа.

1. На зрительное восприятие приходится:

- а) около 10% информации;
- б) около 50% информации;
- в) около 90% информации.

10. С помощью слуха человек воспринимает:

- а) около 10% информации;
- б) около 20% информации;
- в) около 80% информации.

11. Отметьте букву правильного ответа, определив тип приведенных ниже деловых писем.

А. В ответ на Ваш запрос сообщаем, что ООО «Кольмекс» осуществляет поставки в Россию концентрата циркониевого порошкообразного (КЦП), производства Вольногорского ГТМК. Поставки осуществляются в г. Ростове партиями по 10–15 т. автомобильным транспортом.

- а) извещение;
- б) подтверждение;
- в) напоминание;
- г) просьба;
- д) ответ;
- е) сопроводительное письмо.

Б. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.04.2016 г. Вы должны завершить разработку проекта до 16.12.2016 г. Просим Вас сообщить состояние работы.

- а) извещение;
- б) подтверждение;
- в) напоминание;
- г) просьба;
- д) ответ;
- е) сопроводительное письмо.

12. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

13. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа

- 1) за «Т»-образным столом
- 2) за круглым столом

- 3) за журнальным столиком
- 4) этот психологический аспект не учитывается
- 14. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
 - 1) очки с затемненными стеклами
 - 2) располагающий взгляд
 - 3) доброжелательная улыбка
 - 4) строгий деловой костюм
- 15. Способность прервать навязываемый сценарий и предложить свой, не соответствующий ожиданиям оппонента... Как называется этот способ защиты от манипуляции?
 - 1) активная защита
 - 2) пассивная защита
 - 3) контрманипуляция
- 16. Специальная область знаний, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения – это
 - 1) кинесика
 - 2) проксемика
 - 3) паралингвистика
 - 4) экстралингвистика
- 17. Ошибка в оценке человека через приписывание ему определенных качеств (информация о человеке накладывается на тот образ, который уже был создан заранее; этот образ, ранее существовавший, мешает объективной оценке) это
 - 1) эффект проекции
 - 2) эффект ореола
 - 3) эффект первичности и новизны
 - 4) эффект стереотипизации

Примерные темы рефератов

- 1. Развитие общения как психологического контакта
- 2. Культура делового общения. Сущность и его особенности
- 3. Способы и особенности ведения переговоров
- 4. Специфика общения в процессе межкультурных переговоров
- 5. Барьеры общения и пути их преодоления
- 6. Этика и этикет делового общения
- 7. Особенности делового общения в странах Восточной Европы
- 8. Особенности делового общения в Японии
- 9. Особенности делового общения в Китае
- 10. Переговоры как специфическая форма межкультурной деловой коммуникации
- 11. Принципы построения каналов распределения товаров
- 12. Роль посредников в организации системы распределения, критерии их выбора
- 13. Организация рекламной кампании на предприятии
- 14. Маркетинг – микс
- 15. Убеждение и информирование в маркетинге
- 16. Дизайн и интерьер офисов
- 17. Личные встречи, как механизм эффективной организационной коммуникации
- 18. Проведение опросов общественного мнения
- 19. «Прогулочное управление» как вид неформальной коммуникаций
- 20. PR – коммуникации.
- 21. Модели коммуникации.
- 22. Маркетинговые стратегии.

23. Работа с имиджем в публичных отношениях.
24. Деятельность службы по связям с общественностью.
25. Менеджмент новостей и конструирование новостной информации.
26. Менеджмент новостей.
27. Механизмы управления новостной информацией.
28. Приемы конструирования новостной информации.
29. Управление PR – деятельностью.
30. Методы социологических исследований в маркетинге и PR.

Примерные ситуационные задачи

Задача 1. Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», он практически незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Что вы предпримете, и какое влияние вы окажите на заместителя для изменения его стиля работы с персоналом?

Задача 2. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Деловые письма.

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям?
2. Какие функции выполняют письменные сообщения?
3. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес – коммуникаций?
4. Каковы основные недостатки письменных коммуникаций?

Задача 3. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
2. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
3. Какие средства применяются для передачи информации в письменных сообщениях?
4. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике бизнес – коммуникаций?
5. Как можно усилить воздействие письменного сообщения?

Задача 4. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Этика письменных коммуникаций: как грамотно выбрать вид сообщения и способ его передачи.

Этика коммуникаций подразумевает выбор наиболее уместного вида коммуникаций, а также средств и каналов передачи сообщения.

Задача 5. Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Что означает на практике «выбор наиболее уместного вида коммуникаций»?
2. Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?
3. Нам необходимо разослать официальные приглашения на юбилей компании. Как это лучше сделать?
4. Коллега по работе подошла к вам, размахивая пришедшим на мое имя факсом, касающимся весьма деликатного для компании вопроса. Теперь она желает знать, чем закончилось это дело. Что делать?

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

- 1 Деловая коммуникация как процесс. Принципы эффективности деловых коммуникаций
- 2 Критерии типологии коммуникаций
- 3 Коммуникации и управление
- 4 Принципы эффективных бизнес- коммуникаций
- 5 Типология бизнес- коммуникаций
- 6 Деловые коммуникации. Условия реализации деловых коммуникаций
- 7 Деловое общение: методология, методы и методика
- 8 Коммуникативные барьеры.
- 9 Коммуникативные качества личности и методы определения личностных свойств.
- 10 Речь, как основа вербальных коммуникаций
- 11 Классификация вербальных деловых коммуникаций
- 12 Понятие невербальных коммуникаций
- 13 Классификация невербальных коммуникаций
- 14 Технология и тактика деловых переговоров
- 15 Сущность, функции, особенности межличностной перцепции
- 16 Каузальная атрибуция в деловом общении
- 17 Сущность и содержание делового этикета
- 18 Технологии делового этикета
- 19 Маркетинговые коммуникации
- 20 Маркетинговые коммуникационные обращения
- 21 Виды организационных коммуникаций.
- 22 Понятие организационных коммуникаций
- 23 Каналы организационных коммуникаций
- 24 Основные этапы организации и проведения организационных коммуникаций
- 25 Внешние и внутренние коммуникации
- 26 Коммуникационная сеть
- 27 Коммуникативные типы деловых партнеров.
- 28 Критерии оценки коммуникативной структуры
- 29 Эффективность коммуникаций
- 30 Ситуационные и групповые факторы в управленческих коммуникациях.
- 31 Коммуникативные типы деловых партнеров.
- 32 Эффективные невербальные стратегии в деловой коммуникации
- 33 Принципы и стили эффективной устной деловой коммуникации.
- 34 Особенности письменной деловой коммуникации.
- 35 Понятие организации и ее виды.
- 36 Организационная культура. Виды организационных культур.
- 37 Виды организационных коммуникаций.
- 38 Понятие организационных коммуникаций
- 39 Каналы организационных коммуникаций
- 40 Основные этапы организации и проведения организационных коммуникаций
- 41 Стратегический подход к управлению маркетинговыми коммуникациями.
- 42 Интегрированный подход к управлению стратегией маркетинговых коммуникаций. Роль брендинга в концепции ИМК
- 43 Модель планирования и разработки стратегии маркетинговых коммуникаций. Организационная структура отдела маркетинговых коммуникаций.
- 44 Понятие, формы, основы рекламной деятельности. Основы медиапланирования. Тизерная реклама. Особенности и задачи рекламы на различных фазах жизненного цикла товара.

- 45 Принципы формирования рекламного бюджета. Психологические модели построения рекламных компаний. Классификация видов наружной рекламы по функциональному назначению.
- 46 PR как инструмент маркетинговых коммуникаций. Социальный феномен PR. Роль PR в современной системе управления. Функциональные составляющие PR.
- 47 Стимулирование сбыта. Интернет-маркетинг. Директ-маркетинг. Мерчендайзинг. Инструменты и методики коммуникационных исследований.
- 48 Методика оценки эффективности маркетинговых коммуникаций. Исследование репутации компании. Рекламные исследования.
- 49 Условия формирования коммуникационного менеджмента. Понятие коммуникационного менеджмента, объект, предмет, задачи и функции.
- 50 Коммуникативная природа и целевая сущность современной организации. Принципы самоорганизации в системе коммуникационного менеджмента.
- 51 Ценностный подход к управлению организационной коммуникацией. Принципы управления ценностями.
- 52 Ценностные основания организационной культуры. Управление организационной культурой как компонент коммуникационного менеджмента.
- 53 Место коммуникационного менеджмента в развитии организации. Принципы формирования согласованной коммуникативной политики организации.
- 54 Прагматические свойства организационной коммуникации. Проблема двойного ограничения в управлении организационной коммуникацией.
- 55 Принципы формирования контекста доверия организационной коммуникации. Потенциал коммуникационного менеджмента в управлении контекстом.
- 56 Понятие и основные характеристики кризиса. Понятие кризисной коммуникации.
- 57 Базовые характеристики кризиса в организации.
- 58 Поведение личности в условиях кризиса.
- 59 Подготовка к кризису. Планирование кризисной коммуникации организации
- 60 Работа с информацией в условиях кризиса.

Критерии оценки экзамена:

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся свободно владеет материалом, отвечает на основные и дополнительные вопросы билета, выполняет практическое задание.

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся отвечает на основные вопросы билета, но испытывает некоторые затруднения при ответе на дополнительные вопросы, выполняет практическое задание.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если ответы на основные вопросы билета не достаточно полные и развернутые, возникают некоторые затруднения при выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если ОПК-6, ОПК-7, ПК-28, ПК-34, не освоены, если обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями и ошибками решает практические задачи или не в состоянии их решить.

Образец билета

**филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Кубанский государственный университет» в г. Армавире**

38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль) – Управление персоналом

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Деловая коммуникация как процесс. Принципы эффективности деловых коммуникаций
2. Основные этапы организации и проведения организационных коммуникаций

Заведующий кафедрой

С.Г. Косенко

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Денисов Д. П. Интернет-технологии в электронном бизнесе и коммерции [Электронный ресурс] / Москва: Лаборатория книги, 2012. -Объем: 112 стр. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=140249
2. Красовский Ю. Д. Организационное поведение [Электронный ресурс]: учебник. Дополнительная информация: 4-е изд., перераб. и доп. Москва: Юнити-Дана, 2015. - 487 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=116632
3. Боголюбова Н.М., Николаева Ю.В. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 2. [Электронный ресурс] : Учебник для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. -

263 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/4BB7F084-A5D2-4D44-8199-D172F791B4C3/mezhkulturnaya-kommunikaciya-v-2-ch-chast-2#page/1>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань», «Юрайт» и др.

5.2 Дополнительная литература

1. Михайлова К. Ю., Трухачев А. В. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс] 6-е изд., перераб. и доп. / Ставрополь: Агрус, 2013.- 368 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=277468

2. Дорофеева Л.И. Организационное поведение [Электронный ресурс] : 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для академического бакалавриата – М.: Юрайт, 2018.- 395 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/95C23BE1-C547-4B83-B18C-4539F69B3E94/organizacionnoe-povedenie#page/1>

3. Организационное поведение. [Электронный ресурс] : Учебник и практикум для академического бакалавриата. Барков С.А. - Отв. ред. – М.: Юрайт, 2016. - 453 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/4FD400F3-C71D-4E55-BD35-EDA3EE4E5B7F/organizacionnoe-povedenie#page/2>

5.3. Периодические издания:

1. Экономические и социальные проблемы России https://e.lanbook.com/journal/2091#journal_name
2. Экономика и управление https://e.lanbook.com/journal/2404#journal_name
3. Креативная экономика. URL: https://e.lanbook.com/journal/2128#journal_name
4. Российское предпринимательство. URL: https://e.lanbook.com/journal/2131#journal_name

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: www.biblioclub.ru
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>
4. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
5. Аналитическая и цитатная база «Web of Science (WoS)». – URL: <http://apps.webofknowledge.com>.
6. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» – URL: www.grebennikon.ru
7. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». – URL: <http://www.elibrary.ru>
8. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН. – URL: <http://archive.neicon.ru>
9. Базы данных компании «Ист Вью». – URL: <http://dlib.eastview.com>
10. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) – URL: <http://uisrussia.msu.ru>
11. «Электронная библиотека диссертаций» Российской Государственной Библиотеки (РГБ). – URL: <https://dvs.rsl.ru/>
12. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда. – URL: <http://lib.myilibrary.com>
13. «Лекториум ТВ». – URL: <http://www.lektorium.tv/>

14. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL: <http://нэб.пф/>
15. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
16. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>.
17. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>
18. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - <http://www.consultant.ru>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Подготовка к практическим занятиям.

Практические занятия ориентированы на работу с учебной и периодической литературой, знакомство с содержанием, принципами и инструментами осуществления и решением основных вопросов теории организации, приобретение навыков для самостоятельных оценок результатов оценки организационных явлений, развития мировой и отечественной управленческой мысли. К практическому занятию студент должен ответить на основные контрольные вопросы изучаемой темы, подготовить эссе, решить практико-ориентированные задания и задачи темы, решить кейсы. Кроме того, следует изучить тему по конспекту лекций и учебнику или учебным пособиям из списка литературы.

Тестирование по темам дисциплины. Подготовка тестированию предполагает изучение материалов лекций, учебной литературы.

Устный опрос. Важнейшие требования к устным ответам студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них. Ответ обучающегося должно соответствовать требованиям логики: четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Написание реферата – это вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определённую тему на семинарах.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- выполнение домашнего задания, предусматривающих решение ситуационных задач, проверяемых в учебной группе на практических занятиях;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям;
- написание реферата и эссе по заданной проблеме.

Дискуссия проводится как процесс диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. Обучающийся учится выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения,

аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию сокурсника. Данная форма работы позволяет повысить уровень интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Выполнение ситуационных заданий – это задачи, позволяющие осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление - понимание - применение - анализ - синтез - оценка.

Ситуационные задачи позволяют интегрировать знания, полученные в процессе изучения разных дисциплин. При этом они могут предусматривать расширение образовательного пространства обучающегося. Решение ситуационных задач, базирующихся на привлечении обучающихся к активному разрешению учебных проблем, тождественных реальным жизненным, позволяет обучающемуся овладеть умениями быстро ориентироваться в разнообразной информации, самостоятельно и быстро отыскивать необходимые для решения проблемы сведения и, наконец, научиться активно, творчески пользоваться своими знаниями.

Решение ситуационных задач может способствовать развитию навыков самоорганизации деятельности, формированию умения объяснять явления действительности, повышению уровня функциональной грамотности, формированию ключевых компетентностей, подготовке к профессиональному выбору, ориентации в ключевых проблемах современной жизни.

По результатам проверки ситуационных задач преподаватель указывает обучающемуся на ошибки и неточности, допущенные при выполнении заданий, пути их устранения.

Экзамен. Обучающиеся обязаны сдать экзамен в соответствии с расписанием и учебным планом. Экзамен – проверочное испытание по учебной дисциплине, конечная форма изучения предмета, а также механизм выявления и оценки результатов учебного процесса. Цель экзамена – проверить сложившуюся у обучающегося систему понятий и отметить степень полученных знаний.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень информационных технологий.

1. Предоставление доступа всем участникам образовательного процесса к корпоративной сети университета и глобальной сети Интернет.
2. Предоставление доступа участникам образовательного процесса через сеть Интернет к справочно-поисковым информационным системам.
3. Использование специализированного (Офисное ПО, графические, видео- и аудиоредакторы и пр.) программного обеспечения для подготовки тестовых, методических и учебных материалов.
4. Использование офисного и мультимедийного программного обеспечения при проведении занятий и для самостоятельной подготовки обучающихся.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

- Libre Office 5.0.6 (свободный офисный пакет);
- Gimp 2.6.16 (растровый графический редактор);
- Inkscape 0.91 (векторный графический редактор);
- Adobe Acrobat Reader, WinDjView, XnView (просмотр документов и рисунков);
- Mozilla FireFox, Adobe Flash Player, JRE. (Internet);
- 7-zip 9.15 (архиватор);
- Nod32 (антивирус);
- Notepad++ (текстовый редактор с подсветкой синтаксиса).

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>.
2. Официальная Россия. Сервер органов государственной власти Российской Федерации. – URL: <http://www.gov.ru>.
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>.
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». – URL: <http://www.elibrary.ru>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа: Аудитория 13 оснащена учебной мебелью; Аудитория 14 оснащена учебной мебелью, Аудитория 23 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением. Аудитория 24 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; Аудитория 25 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; Аудитория 26 оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами – 15 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение. Аудитория 27 оснащена учебной мебелью, персональный компьютер – 15 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 28 оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами – 18 шт. с доступом к сети

		«Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 32 оснащена учебной мебелью; Аудитория 34 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; государственная символика (герб РФ, флаг РФ; флаг Краснодарского края, флаг г. Армавира), Аудитория 35 оснащена учебной мебелью; Аудитория 36 оснащена учебной мебелью.
2.	Практические занятия	Аудитории для проведения занятий семинарского типа Аудитория 13 оснащена учебной мебелью; Аудитория 14 оснащена учебной мебелью; Аудитория 23 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением. Аудитория 24 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер; Аудитория 25 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; Аудитория 26 оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами – 15 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 27 оснащена учебной мебелью, персональный компьютер – 15 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 28 оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами – 18 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 32 оснащена учебной мебелью; Аудитория 34 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер, программное обеспечение; государственная символика (герб РФ, флаг РФ; флаг Краснодарского края, флаг г. Армавира), Аудитория 35 оснащена учебной мебелью; Аудитория 36 оснащена учебной мебелью; Аудитория 37 оснащена учебной мебелью, пособия наглядные по иностранному языку: учебные материалы, цветные карты, таблицы.
3.	Групповые	Аудитории для групповых и индивидуальных

	(индивидуальные) консультации	консультаций: Аудитория 13 оснащена учебной мебелью; Аудитория 14 оснащена учебной мебелью, Аудитория 23 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; Аудитория 24 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; Аудитория 25 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; Аудитория 26 оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами – 15 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 27 оснащена учебной мебелью, персональный компьютер – 15 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 28 оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами – 18 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 32 оснащена учебной мебелью; Аудитория 34 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; государственная символика (герб РФ, флаг РФ; флаг Краснодарского края, флаг г. Армавира), барьер для подсудимого; молоток судьи; табуляторы; портреты выдающихся юристов; наглядные пособия по юриспруденции; Аудитория 35 оснащена учебной мебелью; Аудитория 36 оснащена учебной мебелью; Аудитория 37 оснащена учебной мебелью, материалы, цветные карты, таблицы.
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации: Аудитория 13 оснащена учебной мебелью; Аудитория 14 оснащена учебной мебелью, Аудитория 23 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; Аудитория 24 оснащена учебной мебелью, стационарным

		мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер; Аудитория 25 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; Аудитория 26 оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами – 15 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение. Аудитория 27 оснащена учебной мебелью, персональный компьютер – 15 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 28 оснащена учебной мебелью, персональными компьютерами – 18 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, программное обеспечение; Аудитория 32 оснащена учебной мебелью; Аудитория 34 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор, экран настенный, персональный компьютер с программным обеспечением; государственная символика (герб РФ, флаг РФ; флаг Краснодарского края, флаг г. Армавира); Аудитория 35 оснащена учебной мебелью; Аудитория 36 оснащена учебной мебелью; Аудитория 37 оснащена учебной мебелью;
5.	Самостоятельная работа	Помещения для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: Помещение для самостоятельной работы № 18 оснащено учебной мебелью, персональными компьютерами – 4 шт., один из персональных компьютеров, оснащен накладками на клавиатуру со шрифтом Брайля, колонками и наушниками, электронной программой для чтения вслух текстовых файлов «Балаболка» с синтезатором речи с открытым исходным кодом RHVoice. МФУ, программное обеспечение; специализированная мебель: стеллажи библиотечные, шкаф картотечный, библиотечный стол-барьер кафедры для выдачи литературы.