

Министерство науки и высшего образования 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.

«30» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.16 Развитие бизнес-коммуникаций

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): Развитие и оценка персонала

Форма обучения: очная, очно-заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2022

Рабочая программа дисциплины «Развитие бизнес-коммуникаций» 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 № 11 «19» мая 2022г.



Заведующий кафедрой Косенко С.Г.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филиала по УГН
«Экономика и управление»

Протокол № 4 «19» мая 2022 г.

Председатель УМК филиала по УГН
«Экономика и управление»,



канд.экон. наук, доц. Кабачевская Е.А.

Рецензенты:

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

Бондаренко И.А. д-р эконом. наук профессор кафедры экономики менеджмента»

Лист изменений к рабочей программе учебной дисциплины
«Развитие бизнес-коммуникаций»

Содержание изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	ФИО / подпись зав. кафедрой
Обновлен перечень учебной литературы	№ 10 «19» мая 2023г..	

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины.

Дисциплина «Развитие бизнес-коммуникаций» 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 «Развитие бизнес-коммуникаций» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной и на 2 курсе по очно-заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен.

В методическом плане дисциплина опирается на знания, полученные при изучении следующих учебных курсов: «Организационное поведение», «Теория организации».

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как, «Управление социальным развитием персонала», «Техника переговоров и презентаций».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения	Знает принципы ведения публичных выступлений и дискуссий на русском языке.
	Умеет применять правила ведения публичных выступлений и дискуссий.
	Имеет опыт публичных выступлений, построенных с учётом аудитории и цели общения.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	Знает основные способы преодоления коммуникативных барьеров
	Умеет выявлять культурные особенности государств, народов, социальных групп
	Владеет нравственно-этическими навыками межкультурной коммуникации и преодоления

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	коммуникативных барьеров в процессе межкультурного взаимодействия
ПК-1 Организовать и провести оценку и аттестацию персонала, осуществлять администрирование процессов и документооборота при проведении оценки и аттестации персонала	
ПК-1.5 Соблюдает нормы этики делового общения	Знает нормы этики и правила ведения делового общения.
	Умеет применять нормы этики в деловом общении
	Организовывает взаимодействие персонала, соблюдая нормы этики делового общения

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ		Всего часов	Форма обучения			
			очная		очно-заочная	
		ОФО/ ОЗФО	1 семестр (часы)	3 семестр (часы)	1 семестр (часы)	3 семестр (часы)
Контактная работа, в том числе:		36,3/26,3		36,3		26,3
Аудиторные занятия (всего):						
занятия лекционного типа		16/12		16		12
семинарские (практические) занятия		16/10		16		10
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4/4		4		4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3/0,3		0,3		0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		72/82		72		82
Проработка учебного (теоретического) материала		30/30		30		30
Написание реферата, эссе		20/25		20		25
Анализ научно-методической литературы		10/15		10		15
Подготовка к текущему контролю		12/12		12		12
Контроль:		35,7/35,7		35,7		35,7
Подготовка к зачёту						
Общая трудоемкость	час.	144/144		144		144
	в том числе контактная работа	36,3/26,3		36,3		26,3
	зач. ед	4		4		4

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (очная форма обучения)

№ 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		4	4	12
Раздел 2 Деловые, организационные, маркетинговые коммуникации					
2	Деловые коммуникации. Деловые коммуникативные стили.		4	4	12
3	Вербальные и невербальные коммуникации		4	4	12
4	Организационные, маркетинговые коммуникации		2	2	18
5	Эффективность бизнес коммуникаций		2	2	18
	Итого по дисциплине		16	16	72
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Общая трудоемкость по дисциплине	144			

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

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (очно-заочная форма обучения)

№ 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		4	2	12
Раздел 2 Деловые, организационные, маркетинговые коммуникации					
2	Деловые коммуникации. Деловые коммуникативные стили.		2	2	17
3	Вербальные и невербальные коммуникации		2	2	17
4	Организационные, маркетинговые коммуникации		2	2	18
5	Эффективность бизнес коммуникаций		2	2	18
	Итого по дисциплине		12	10	82

	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Общая трудоемкость по дисциплине	144			

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 для очной и очно-заочной формы обучения

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	1 Критерии оценки	Реферат (Р)

	бизнес коммуникаций	эффективности коммуникаций 2 Групповые и организационные факторы эффективности бизнес – коммуникаций в управлении	Ситуационные задания (Сз)
--	---------------------	---	---------------------------

2.3.2 Занятия семинарского типа для очной и очно-заочной формы обучения

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)

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

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 СР	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 19 мая 2022 г., протокол №11);
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 19 мая 2022 г., протокол №11); - Основная литература по дисциплине.
3	Подготовка рефератов, эссе	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 19 мая 2022 г., протокол №11);
4	Подготовка к текущему контролю	Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы обучающихся, рассмотрены и утверждены на заседании кафедры экономики и менеджмента филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Армавире 19 мая 2022 г., протокол №11);

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

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, подготовка письменных работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании активных методов в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Развитие бизнес-коммуникаций».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, рефератов с презентацией, вопросов к устному (письменному) опросу и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения		Реферат, ситуационные задания, устный опрос, тестирование	Вопрос на экзамене 1-20
2	УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии		Реферат, ситуационные задания, устный опрос, тестирование	Вопрос на экзамене 21-40
3	ПК-1.5 Соблюдает нормы этики делового общения		Реферат, ситуационные задания, устный опрос, тестирование	Вопрос на экзамене 41-60

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

Примерный перечень вопросов и заданий

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
3. 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.

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

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 окажете 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?

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для проведения экзамена

- 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 оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

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.

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
Кафедра экономики и менеджмента
Бизнес коммуникации

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 учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14309-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512271>

2. Голубкова, Е. Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. Н. Голубкова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04357-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511008>

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. Карпова, С. В. Брендинг : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / С. В. Карпова, И. К. Захаренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 439 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3732-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467833>

2. Коноваленко, В. А. Реклама и связи с общественностью: введение в специальность : учебник / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, Н. Г. Швед. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14728-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510926>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» <http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
4. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных

1. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
2. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
3. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
4. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы

1. **Гарант** - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров филиала)

Ресурсы свободного доступа

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>;
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
4. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
5. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
6. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
7. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
8. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
9. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
1. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. Основной целью лекции является обеспечение теоретической основы обучения, развитие интереса к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, формирование у обучающихся ориентиров для самостоятельной работы.

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, приобретение навыков для самостоятельных оценок результатов оценки основных явлений дисциплины. К практическому занятию

обучающийся должен ответить на основные контрольные вопросы изучаемой темы, подготовить эссе, решить тесты. Кроме того, следует изучить тему по конспекту лекций и учебнику или учебным пособиям из списка литературы.

Тестирование по предложенным темам. 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.

СРС 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.

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.

Зачет. Обучающиеся обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет является формой контроля усвоения обучающимся учебной программы по дисциплине или ее части, выполнения реферативных работ, эссе, тестовых заданий, устного опроса.

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.

Методические рекомендации по освоению лекционного материала

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки.

Данная дисциплина как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современным экономическим проблемам общества.

Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание, позволяет развивать экономическое мышление. Во время лекции студентам необходимо обратить внимание на логику изложения материала преподавателем. Не ждать предложения от преподавателя конспектировать всю лекцию или отдельные ее фрагменты. Пытаться конспектировать самому в удобной для студента форме. Не стремиться записать все дословно, конспектировать необходимо самое главное, основное.

Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Семинарское занятие по дисциплине – важная форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов экономической деятельности, уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

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.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные 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 – 1 шт., экран настенный – 1 шт., персональный компьютер – 1 шт., (программное обеспечение); Аудитория 24 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор – 1 шт., экран настенный – 1	Microsoft Windows 7, 10, №73-АЭФ/223-ФЗ/2018, соглашение Microsoft ESS 72569510; Microsoft Office Professional Plus, №73-АЭФ/223-ФЗ/2018, соглашение Microsoft ESS 72569510; Acrobat Reader DC, бесплатное ПО, https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html ; Sumatra PDF, свободное ПО,

	шт., персональный компьютер - 1 шт.; Аудитория 25 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор – 1 шт., экран настенный – 1 шт., персональный компьютер - 1 шт. (программное обеспечение); 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 – 1 шт., экран настенный – 1 шт., персональный компьютер - 1 шт., программное обеспечение; государственная символика (герб РФ, флаг РФ; флаг Краснодарского края, флаг г. Армавира) ; Аудитория 35 оснащена учебной мебелью; Аудитория 36 оснащена учебной мебелью.	https://www.sumatrapdfreader.org/develop.html; Libre Office, свободное ПО, Mozilla Public License v2.0; https://www.libreoffice.org/about-us/licenses; Mozilla FireFox, свободное ПО, Mozilla Public License v2.0; https://www.mozilla.org/en-US/MPL; Google Chrome, бесплатное ПО; https://www.google.com/chrome/privacy/eula_text.html; Медиаплеер VLC, свободное ПО; GNU LGPL-2.1, https://www.videolan.org/legal.html; Архиватор 7-zip, свободное ПО, GNU LGPL, https://www.7-zip.org/license.txt; - Справочно-правовая система Гарант, клиент-серверная версия на 20 стандартных рабочих мест, № 104/НК/12 от 13.03.2012 г.
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, 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 – 1 шт., экран настенный – 1 шт., персональный компьютер – 1 шт., (программное обеспечение); Аудитория 24 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор – 1 шт., экран настенный – 1 шт., персональный компьютер - 1 шт.; Аудитория 25 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор – 1 шт., экран настенный – 1 шт., персональный компьютер - 1 шт.	Microsoft Windows 7, 10, №73-АЭФ/223-ФЗ/2018, соглашение Microsoft ESS 72569510; Microsoft Office Professional Plus, №73-АЭФ/223-ФЗ/2018, соглашение Microsoft ESS 72569510; Acrobat Reader DC, бесплатное ПО, https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html; Sumatra PDF, свободное ПО, https://www.sumatrapdfreader.org/develop.html; Libre Office, свободное ПО, Mozilla Public License v2.0; https://www.libreoffice.org/about-us/licenses;

	(программное обеспечение); Аудитория 32 оснащена учебной мебелью; Аудитория 34 оснащена учебной мебелью, стационарным мультимедийным комплексом в составе: проектор – 1 шт., экран настенный – 1 шт., персональный компьютер - 1 шт., 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.	us/licenses; Mozilla FireFox, свободное ПО, Mozilla Public License v2.0; https://www.mozilla.org/en-US/MPL ; Google Chrome, бесплатное ПО; https://www.google.com/chrome/privacy/eula_text.html ; Медиаплеер VLC, свободное ПО;GNU LGPL-2.1, https://www.videolan.org/legal.html ; Архиватор 7-zip, свободное ПО, GNU LGPL, https://www.7-zip.org/license.txt ; Справочно-правовая система Гарант, клиент-серверная версия на 20 стандартных рабочих мест, № 104/НК/12 от 13.03.2012 г.
--	---	--

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows 7, 10, №73-АЭФ/223-ФЗ/2018, соглашение Microsoft ESS 72569510; Microsoft Office Professional Plus, №73-АЭФ/223-ФЗ/2018, соглашение Microsoft ESS 72569510; Acrobat Reader DC, бесплатное ПО, https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html ; Sumatra PDF, свободное ПО, https://www.sumatrapdfreader.org/develop.html ; Libre Office, свободное ПО, Mozilla Public License v2.0; https://www.libreoffice.org/about-us/licenses ; Mozilla FireFox, свободное ПО, Mozilla Public License v2.0; https://www.mozilla.org/en-US/MPL ; Google Chrome, бесплатное ПО; https://www.google.com/chrome/privacy/eula_text.html ; Медиаплеер VLC, свободное ПО;GNU LGPL-2.1, https://www.videolan.org/legal.html ; Архиватор 7-zip, свободное ПО, GNU LGPL, https://www.7-zip.org/license.txt ;