

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления и психологии



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.09 Коммуникации организации во внешней среде

Направление подготовки	38.04.03 Управление персоналом
Направленность (профиль)	Операционное и стратегическое управление персоналом в государственных и муниципальных учреждениях
Форма обучения	заочная
Квалификация выпускника	магистр

Краснодар 2025

Рабочая программа дисциплины Б1.О.09 Коммуникации организации во внешней среде составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»

Программу составил(и):

Л.С. Скрипниченко, доцент,
к.социол.наук, доцент


подпись

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной психологии протокол № 10 «16» апреля 2025 г.

и.о. Заведующий кафедрой Миронова И.И.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 10 от 22 апреля 2025 г.

Председатель УМК факультета Белокопытова К.М.


подпись

Рецензенты:

1. Кимберг А.Н., кандидат психологических наук, профессор кафедры социальной психологии и социологии управления Кубанского государственного университета.
2. Передерий В.А., канд. социологич. наук., профессор кафедры социально-гуманитарных дисциплин ФГКОУ ВО «Краснодарский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации».

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины формирование комплекса теоретических знаний и практических умений интегрированных коммуникаций во внешней среде организации; обучение различным методам и технологиям внешних коммуникаций операционного и стратегического управления персоналом на предприятиях производственной сферы.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов системы знаний о сущности и функциях коммуникаций организации во внешней среде.
- развитие навыков владения методами для проведения исследований общественного мнения, потребностей и ожиданий различных групп общественности;
- сформировать навыки анализа и оценки эффективности работы системы внешних интегрированных коммуникаций операционного и стратегического управления персоналом на предприятиях производственной сферы.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.09 Коммуникации организации во внешней среде относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В методическом плане дисциплина опирается на знания, полученные при изучении следующих учебных курсов: «Основы эффективной деловой коммуникации», «Управление проектами в сфере управления персоналом», «Практика межкультурной коммуникации в профессиональной сфере».

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как, «Кадровая стратегия и кадровая политика организации», «Управление корпоративной культурой», «Организация работы с молодыми специалистами».

Требования к уровню освоения дисциплины

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

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-3. Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность	
ИОПК-3.1. Знание основ построения стратегии в динамичной среде	Имеет базовые представления об отдельных методах построения стратегии в динамичной среде
	В целом, знает методы построения стратегии в динамичной среде
	Уверенно знает методы построения стратегии в динамичной среде
ИОПК-3.2. Умение разрабатывать стратегию и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде	Имеет представление о разработке стратегии и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде
	В целом, с помощью экспертов сможет разрабатывать стратегию и политику в сфере управления персоналом в динамичной среде
	Уверенно и самостоятельно может разрабатывать стратегию и политику в сфере управления персоналом в динамичной среде
ИОПК-3.3. Умение реализовывать стратегию и политики в сфере	
	Имеет представления о методах реализации стратегии и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-3. Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность	
управления персоналом в динамичной среде	В целом, с помощью экспертов сможет реализовывать стратегию и политику в сфере управления персоналом в динамичной среде
	Уверенно и самостоятельно может реализовывать стратегию и политику в сфере управления персоналом в динамичной среде
ИОПК-3.4. Умение оценивать социальную и экономическую эффективность стратегии и политик в сфере управления персоналом	Имеет представления о методах оценки социальной и экономической эффективности стратегии и политик в сфере управления персоналом
	В целом, с помощью экспертов сможет проводить оценку социальной и экономической эффективности стратегии и политик в сфере управления персоналом
	Уверенно и самостоятельно может проводить оценку социальной и экономической эффективности стратегии и политик в сфере управления персоналом
ПК-2. Способен реализовывать систему стратегического и операционного управления персоналом	
ИПК 2.1 Способен реализовывать систему стратегического и операционного управления персоналом	Обладает знаниями в области реализации системы стратегического и операционного управления персоналом
	В целом, с помощью экспертов способен реализовывать систему стратегического и операционного управления персоналом
	Способен самостоятельно реализовывать систему стратегического и операционного управления персоналом
ПК-3. Способен администрировать процессы и документооборот по стратегическому и операционному управлению персоналом	
ИПК-3.1 Уметь обеспечивать документационное сопровождение процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства	Знает отдельные документы, необходимые для сопровождения процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства
	В целом, умеет обеспечивать документационное сопровождение процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства
	Умеет самостоятельно обеспечивать документационное сопровождение процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства

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 3 зачетных единиц (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		1 семестр (часы)	X семестр (часы)	X семестр (часы)	X курс (часы)
Контактная работа, в том числе:					
Аудиторные занятия (всего):	8	8			
занятия лекционного типа	4	4			
лабораторные занятия	-	-			
практические занятия	-	-			
семинарские занятия	4	4			
Иная контактная работа:					
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:	96	96			
Проработка учебного (теоретического) материала	30	30			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	30	30			
Решение ситуационных задач	36	36			
Контроль:	3,8	3,8			
Подготовка к экзамену					
Общая трудоемкость	час.	108	108		
	в том числе контактная работа	8,2	8,2		
	зач. ед	3	3		

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 1 семестре (1 курсе) (заочная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Понятие, сущность и функции коммуникаций организации во внешней среде		1	1	-	24
2.	Формальные и неформальные коммуникации.		1	1	-	24
3.	Комплексные направления деятельности внешних коммуникаций организации.		1	1	-	24
4.	Эффективность коммуникационного процесса		1	1	-	24
	ИТОГО по разделам дисциплины		4	4	-	96
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2			-	
	Общая трудоемкость по дисциплине	108			-	

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Понятие, сущность и функции коммуникаций организации во внешней среде	Цель и задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре образовательной программы. Введение в формирование благоприятного образа организации в глазах общественности, установление и поддержание взаимопонимания между организацией и ее общественностью, повышение устойчивости организации к изменениям в окружающей действительности и соответствующем ей коммуникативном пространстве.	Степень участия в интерактивных формах аудиторной работы
2.	Формальные и неформальные коммуникации.	Этапы планирования ПР-деятельности. Анализ ПР-объекта, с его окружения, ключевых групп общественности. Варианты коммуникационных стратегий и принципы медиа-политики. Тактики деятельности по связям с общественностью. Критерии оценки эффективности ПР-деятельности. Специальные события: организационные и системные аспекты. Речи и публичные выступления. Интернет как ресурс паблик рилейшнз.	Проработка учебного (теоретического) материала
3.	Комплексные направления деятельности внешних коммуникаций организации.	Теоретические модели массовой коммуникации. Основные факторы, обеспечивающие эффективность массовой коммуникации. Понятие и виды барьеров коммуникации. Формы подачи информационно - новостных материалов. Управление новостями. Создание новостей в системе интегрированных коммуникаций во внешней среде.	Проработка учебного (теоретического) материала
4.	Эффективность коммуникационного процесса	СМИ в современном информационном обществе. Российские СМИ: история и современность. Структура и формы коммуникативного процесса. Объекты и субъекты коммуникации. Массовая коммуникация, межличностная коммуникация, специализированная коммуникация. Вербальная и невербальная коммуникации системы внешних интегрированных коммуникаций операционного и стратегического управления персоналом на предприятиях производственной сферы.	Дискуссия по вопросам

2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/разбор	Форма текущего контроля
1.	Понятие, сущность и функции коммуникаций организации во внешней среде	Соотношение между собой понятия «связи с общественностью» и «коммуникации». Охарактеризовать связи с общественностью как вид коммуникационной деятельности. Отличие целевых групп для PR и рекламной кампании. Целевые группы общественности.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара
2.	Формальные и неформальные коммуникации.	Специфика формальных и неформальных коммуникаций в организации. Причины возникновения и распространения слухов в организации. Каким образом слухи влияют на формальные и неформальные коммуникации в организации? Структура внешних коммуникаций организации. Субъекты коммуникационного взаимодействия в обществе. Управление формальными коммуникациями организации. Управление неформальными коммуникациями организации. Причины и проблемы, связанные с проявлением слухов в организации. Противодействие слухам в организации.	Сообщения согласно плану проблемного семинара, с опорой
3.	Комплексные направления деятельности внешних коммуникаций организации.	Проектирование имиджа организации. Внутренний имидж организации, Имидж основателя и основных руководителей организации, Имидж персонала, Визуальный имидж организации, Социальный имидж организации, Бизнес-имидж организации.	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара
4.	Эффективность коммуникационного процесса	Виды представительских мероприятий. Организация специальных событий. Средства реализации задач PR. Установление и поддержание взаимопонимания между организацией и ее общественностью. Повышение устойчивости организации к изменениям в окружающей среде. Коммуникации как средство формирования общественного мнения в бизнесе. Стратегическое управление PR на предприятиях производственной сферы.	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара

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

2.3.3 Курсовые работы – не предусмотрены.

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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
---	---------	---

1	Проработка теоретического материала (подготовка к проблемным семинарам)	Методические рекомендации для студентов направления управление персоналом по выполнению письменных работ, самостоятельной работы, утвержденные кафедрой управления персоналом и организационной психологией
2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	
3	Подготовка к текущему контролю	

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,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

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,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин: проблемная лекция, лекция-дискуссия, организация совместного решения проблем, анализ конкретных ситуаций, семинар-дискуссия, тестирование.

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

На этапе изучения первых трех разделов, которые носят в большей степени теоретический характер используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление сложных неструктурированных проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Применяемые образовательные технологии: работа в малых группах/парах по разбору конкретных ситуаций; лекция с элементами дискуссии; проблемный семинар-дискуссия.

Последующие разделы направлены на решение поставленных целей в рамках учебной дисциплины и требуют использования методов обучения, направленных на формирование умений и навыков специальной аналитики, методов сбора информации для выявления потребности в формировании заказа организации в обучении и развитии персонала. Для этого внедрены следующие образовательные технологии:

1. Проведение проблемного семинара, в рамках которого студенты решают двуединую задачу: а) получают знания по очередной теме учебного модуля; б) адаптируют их к структуре ситуационных задач.

2. Аналитические технологии, применяемые в анализе практических ситуаций.

3. Решение ситуационных задач предполагает интеграцию всех аналитических умений и навыков в рамках одного содержательного задания, позволяющего оценить эффективность реализуемых навыков кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладанием навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других; способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива.

4. Индивидуальные и групповые консультации. Индивидуальные консультации проводятся раз в неделю после учебных занятий посредством предметного диалога преподавателя с бакалавром по различным содержательным и организационным вопросам учебного модуля.

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.

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме доклада-презентации по проблемным вопросам, разноуровневых заданий, ситуационных задач и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИОПК-3.1. Знание основ построения стратегии в динамичной среде	Имеет базовые представления об отдельных методах построения стратегии в динамичной среде	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 1-2
2		В целом, знает методы построения стратегии в динамичной среде	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 3-4
3		Уверенно знает методы построения стратегии в динамичной среде	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 5-6

4	ИОПК-3.2. Умение разрабатывать стратегию и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде	Имеет представление о разработке стратегии и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 7-8
5		В целом, с помощью экспертов сможет разрабатывать стратегию и политику в сфере управления персоналом в динамичной среде	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 9-10
6		Уверенно и самостоятельно может разрабатывать стратегию и политику в сфере управления персоналом в динамичной среде	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 11-12
7	ИОПК-3.3. Умение реализовывать стратегию и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде	Имеет представления о методах реализации стратегии и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 13
8		В целом, с помощью экспертов сможет реализовывать стратегию и политику в сфере управления персоналом в динамичной среде	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 14
9		Уверенно и самостоятельно может реализовывать стратегию и политику в сфере управления	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 15

		персоналом в динамичной среде		
10	ИОПК-3.4. Умение оценивать социальную и экономическую эффективность стратегии и политик в сфере управления персоналом	Имеет представления о методах оценки социальной и экономической эффективности стратегии и политик в сфере управления персоналом	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 16-17
11		В целом, с помощью экспертов сможет проводить оценку социальной и экономической эффективности стратегии и политик в сфере управления персоналом	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 18-19
12		Уверенно и самостоятельно может проводить оценку социальной и экономической эффективности стратегии и политик в сфере управления персоналом	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 20-21
13	ИПК 2.1 Способен реализовывать систему стратегического и операционного управления персоналом	Обладает знаниями в области реализации системы стратегического и операционного управления персоналом	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 22-23
14		В целом, с помощью экспертов способен реализовывать систему стратегического и операционного управления персоналом	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 24-25

15		Способен самостоятельно реализовывать систему стратегического и операционного управления персоналом	Подготовка сообщений по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 26-27
16	ИПК-3.1 Уметь обеспечивать документационное сопровождение процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства	Знает отдельные документы, необходимые для сопровождения процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 28-29
17		В целом, умеет обеспечивать документационное сопровождение процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства	Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара	Вопрос на зачете 30-31
18		Умеет самостоятельно обеспечивать документационное сопровождение процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства	Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу	Вопрос на зачете 32-33

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

4.1.1. Вопросы по проблемному семинару

1. Понятие, сущность и функции коммуникаций организации во внешней среде.
2. Методы исследований общественного мнения, потребностей и ожиданий различных групп общественности.
3. Структура внешних коммуникаций организации.
4. Субъекты коммуникационного взаимодействия в обществе.
5. Управление формальными коммуникациями организации.
6. Управление неформальными коммуникациями организации.

7. Причины и проблемы, связанные с проявлением слухов в организации.
8. Противодействие слухам в организации.
9. Имидж как явление массового сознания. Алгоритм формирования имиджа.
10. Направления воздействия PR на общественные отношения.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИПК 2.1 Способен реализовывать систему стратегического и операционного управления персоналом.

4.1.2 Сообщения согласно плану проблемного семинара

1. Взаимосвязь и различия PR с рекламой, журналистикой и пропагандой.
2. Предпосылки возникновения и этапы развития PR.
3. Виды PR-материалов.
4. Формирование благоприятного образа PR-объекта.
5. Сравнение понятий имидж и репутация.
6. Виды групп общественности. Анализ групп общественности.
7. Типы кризисов с точки зрения PR. Основные составляющие программы управления кризисами.
8. Каналы PR-коммуникаций.
9. Особенности взаимодействия с органами государственной власти.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИПК-3.1 Уметь обеспечивать документационное сопровождение процессов по управлению персоналом в соответствии с требованиями законодательства.

4.1.3 Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара

1. Задание в малых группах

Цель: Спланировать стратегию по связям с общественностью для компании.

Инструкции: Выберите любую компанию, которая вам интересна, и определите сообщества, с которыми ей было бы выгодно наладить отношения. Это могут быть районные организации самоуправления, сообщества потребителей, спонсоры или потенциальные партнеры.

Изучите эти сообщества и определите их ценности, потребности и проблемы. Для этого можно провести опросы, интервью или фокус-группы с членами сообщества, а также изучить существующие материалы в СМИ или посты в социальных сетях.

Разработайте план мероприятий по связям с общественностью компании с этими сообществами, включающий четкие цели, целевую аудиторию, стратегию передачи сообщений и тактику работы. Ваш план также должен содержать планируемый бюджет и сроки. Разработайте необходимый контент для реализации взаимодействия (составьте письма, приглашения, анонсы). Продумайте, как можно будет оценить результат работы, какие показатели использовать.

Результаты:

1. Подробный план мероприятий по связям с общественностью, включающий четкие цели, целевую аудиторию, стратегию передачи сообщений и тактику работы с общественностью.
2. Список сообществ или организаций, а также любой контент или материалы, созданные для распространения.

Ваше решение будут оцениваться по следующим критериям:

- соответствие и привлекательность тактики взаимодействия с сообществами.
- креативность и оригинальность концепции.
- качество и глубина анализа и рекомендации по дальнейшему совершенствованию.

2. Задание в малых группах

Управляющий директор одной из компаний из сферы профессиональных услуг был искренне убежден в важности коммуникаций и заставлял своих старших менеджеров уделять им время. Бизнес компании был организован с помощью таблиц отработанного времени, и коммуникации можно было отнести только в графу «Управление». Каждую неделю руководитель проекта проверял расчетное время и делал выговор каждому менеджеру, у которого показатели превышали установленный минимум. Поскольку предполагалось, что сотрудники, не соблюдающие установленные правила, потеряют свою работу, то негласное послание старшим менеджерам выглядело следующим образом: «Внутренние коммуникации очень важны, но, если я застану вас за этим занятием, вы уволены».

Ответьте на вопросы

1. Чем, по вашему мнению, объясняется такое поведение руководителя?
2. Какая преграда коммуникации имеет место в данном случае?
3. Можно ли изменить сложившуюся ситуацию? Каким образом?

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИОПК-3.3. Умение реализовывать стратегию и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде.

ИОПК-3.4. Умение оценивать социальную и экономическую эффективность стратегии и политик в сфере управления персоналом.

4.1.4 Решение ситуационных задач по плану проблемного семинара

1. Какую роль играет коммуникационный менеджмент в маркетинговой политике предприятия?
2. Охарактеризуйте виды коммуникативных тактик в переговорном процессе.
3. Выделите основные направления работы с возражениями переговорного процесса.
4. Какие могут возникнуть сложные ситуации при взаимодействии с клиентом? Каким образом их можно устранить?
5. Какова специфика коммуникативного взаимодействия с партнерами по бизнесу?

Задание в малых группах

Менеджеру по связям с общественностью компании необходимо написать заявление в ответ на негативную статью о компании, опубликованную в СМИ.

Необходимо написать заявление для СМИ, которое эффективно передает позицию компании и решает проблемы, поднятые в статье, демонстрируя при этом четкое понимание принципов кризисной коммуникации и тона, уместного в данном контексте. Заявление должно содержать четкие и лаконичные формулировки и передавать ощущение прозрачности и подотчетности.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ИОПК-3.1. Знание основ построения стратегии в динамичной среде

ИОПК-3.2. Умение разрабатывать стратегию и политики в сфере управления персоналом в динамичной среде.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)

1. Понятие, сущность и функции коммуникаций организации во внешней среде.
2. Методы исследований общественного мнения, потребностей и ожиданий различных групп общественности.
3. Структура внешних коммуникаций организации.
4. Субъекты коммуникационного взаимодействия в обществе.
5. Управление формальными коммуникациями организации.
6. Управление неформальными коммуникациями организации.
7. Причины и проблемы, связанные с проявлением слухов в организации.

8. Противодействие слухам в организации.
9. Имидж как явление массового сознания. Алгоритм формирования имиджа.
10. Направления воздействия PR на общественные отношения.
11. Взаимосвязь и различия PR с рекламой, журналистикой и пропагандой.
12. Предпосылки возникновения и этапы развития PR.
13. Виды PR-материалов.
14. Формирование благоприятного образа PR-объекта.
15. Сравнение понятий имидж и репутация.
16. Виды групп общественности. Анализ групп общественности.
17. Типы кризисов с точки зрения PR. Основные составляющие программы управления кризисами.
18. Каналы PR-коммуникаций.
19. Особенности взаимодействия с органами государственной власти.
20. Основные виды средств массовой информации.
21. Этапы подготовки и проведения пресс-конференции.
22. Скандалы и слухи в PR-работе.
23. Принципы взаимодействия с бизнес-партнером.
24. PR как средство формирования общественного мнения в бизнесе.
25. Направления коммуникационной работы с инвесторами.
26. Принципы коммуникационного аудита.
27. Особенности применения PR в управлении персоналом.
28. Задачи коммуникационного менеджмента в промышленности.
29. Коммуникационный менеджмент государственных и региональных органов власти.
30. Эффективность в коммуникационном менеджменте.
31. PR как средство формирования общественного мнения в бизнесе.
32. Особенности применения PR в управлении персоналом.
33. Стратегическое управление PR на производственных предприятиях.

Критерии оценивания по зачету:

«зачтено» - студент активно участвует в дискуссии, логично и последовательно выражает свой ответ, демонстрирует знания научной терминологии в контексте ответа; объясняет причинно-следственные и функциональные связи; раскрывает на примерах теоретические положения и понятия; формулирует собственные суждения и аргументы, умеет правильно объяснять изученный материал, иллюстрируя его примерами из практической деятельности; допускает несущественные ошибки, недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения.

«не/зачет» - студентом допущены значительные ошибки, в ответе не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, студент не смог показать необходимые умения применения методов командного взаимодействия; материал не усвоен или усвоен частично, студент затрудняется привести примеры по изученному материалу, довольно ограниченный объем знаний.

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 (модулю) 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. Бударина, О. А. Организация работы структур по связям с общественностью : учебник для вузов / О. А. Бударина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 126 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14076-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567755> (дата обращения: 30.05.2025).

2. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации : учебник для вузов / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 123 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16590-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564018> (дата обращения: 30.05.2025).

3. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 272 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560190> (дата обращения: 30.05.2025).

4. GR. Взаимодействие бизнеса и органов власти : учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. И. Марковской. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19006-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561276> (дата обращения: 30.05.2025).

5.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. журнал "Управление персоналом" <http://www.top-personal.ru>
4. журнал «Работа с персоналом» <http://www.hr-journal.ru>
5. Журнал «Штат» www.hrmedia.ru
6. Журнал «Кадровик» panor.ru/journals/kadrovik
7. Электронный журнал «Директор по персоналу» <http://e.hr-director.ru>

8. Журнал «Генеральный директор» (раздел «Управление персоналом» www.gd.ru/rubric/view/id/122-upravlenie-personalom.
9. Журнал «Социологические исследования» <https://www.isras.ru/>

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

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru/>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт» <https://urait.ru/>
4. ЭБС «ZNANIUM» <https://znanium.ru/>
5. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
6. ЭБс ОИЦ «Академия» <https://academia-moscow.ru/elibrary/>

Профессиональные базы данных:

русские

1. Виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://ldiss.rsl.ru/>
2. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
3. Базы данных компании «ИВИС» <https://eivis.ru/>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
5. МИАН. Полнотекстовая коллекция математических журналов <http://www.mathnet.ru>
6. Журнал Квантовая электроника <https://quantum-electron.lebedev.ru/arhiv/>
7. Журнал Успехи физических наук <https://ufn.ru/>
8. Полнотекстовая коллекция журналов на платформе РЦНИ (Электронные версии научных журналов РАН) <https://journals.rcsi.science/>
9. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
10. Электронная библиотечная система социо-гуманитарного знания «SOCHUM» <https://sochum.ru/>

Профессиональные базы данных зарубежные

1. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
2. Полнотекстовая коллекция книг eBook Collections издательства SAGE Publications <https://sk.sagepub.com/books/discipline>
3. Полнотекстовая коллекция книг EBSCO eBook <https://books.kubsu.ru/>
4. Ресурсы Springer Nature <https://link.springer.com/>, <https://www.nature.com/>
5. Chemical Abstracts Service (CAS) SciFinder Discovery Platform <https://scifinder-n.cas.org>
6. Questel. База данных Orbit Premium edition <https://www.orbit.com>
7. Полнотекстовые коллекции книг издательства American Institute of Physics Publishing (AIPP Ebook) <https://pubs.aip.org/books>
8. Полнотекстовая архивная коллекция журналов издательства American Institute of Physics Publishing (AIPP Digital Archive) <https://pubs.aip.org/>
9. China National Knowledge Infrastructure. БД CNKI Academic Reference (AR) <https://ar.oversea.cnki.net/>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>;
2. Американская патентная база данных <https://www.uspto.gov/patents/search/patent-public-search>
3. Лекториум ТВ - видеолекции ведущих лекторов России <http://www.lektorium.tv/>

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Открытая среда модульного динамического обучения КубГУ <https://openedu.kubsu.ru/>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
3. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием интерактивных образовательных технологий (мультимедийных, лекции-дискуссии, лекции-демонстрации).

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументированно излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Практические занятия – являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К каждому занятию преподавателем формулируются практические задания, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Контроль самостоятельной работы: для студентов дневной и заочной формы обучения – текущий контроль осуществляется в соответствии с программой занятий (еженедельно для студентов очной формы обучения; по семестрам – для студентов заочной формы обучения); промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме рейтинговой системы оценок. Описание заданий для самостоятельной работы студентов и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по данному учебному курсу предполагает поэтапную подготовку по каждому разделу в рамках соответствующих заданий:

Первый этап самостоятельной работы студентов включает в себя тщательное изучение теоретического материала на основе лекционных материалов преподавателя, рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, материалов периодических научных изданий, необходимых для овладения понятийно-категориальным

аппаратом и формирования представлений о комплексе аналитического инструментария, используемого как в рамках данной отрасли знания, так и публичной практике;

На втором этапе на основе сформированных знаний и представлений по данному разделу студенты выполняют практические задания, нацеленные на формирование умений и навыков в рамках заявленной компетенции. На данном этапе студенты осуществляют самостоятельный поиск эмпирических материалов в рамках конкретного задания, обобщают и анализируют собранный материал по схеме, рекомендованной преподавателем, формулируют выводы, готовят практические рекомендации, презентационные материалы для публичного их представления и обсуждения.

Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы студентов формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

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.

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, определяющие процедуры оценивания на семинаре:

Критерии оценки:

«не/зачтено» - студент имеет фрагментарные представления об основных аспектах межличностных и групповых коммуникаций, частично освоил понятийно-категориальный аппарат.;

«зачтено» - студент демонстрирует общие знания по рассматриваемым вопросам, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами; студент демонстрирует системные знания основных вопросов изучаемой дисциплины, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами, формулирует аналитические обобщения и выводы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в дискуссии:

Критерии оценки:

«не/зачтено» - студентом допущены значительные ошибки, в ответе не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, студент не смог показать необходимые умения определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;

«зачтено» - студент допускает несущественные ошибки, недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения; студент активно участвует в дискуссии, логично и последовательно выражает свой ответ, демонстрирует знания научной терминологии в контексте ответа; объясняет причинно-следственные и функциональные связи; раскрывает на примерах теоретические положения и понятия; формулирует собственные суждения и аргументы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в работе малых групп над кейсом и решением ситуационных задач:

Критерии оценки:

«не/зачтено» - работа в групповой деятельности над решением ситуационной задачи без участия в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов;

«зачтено» - работа в групповой деятельности над решением ситуационной задачи с содержательным участием в публичном обсуждении и аргументации сформулированных выводов; демонстрация лидерской позиции в групповой деятельности над решением ситуационной задачи с содержательным участием в публичном обсуждении и системной аргументации сформулированных выводов.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов защиты реферата/эссе/индивидуального задания:

Критерии оценки:

«не/зачтено» – промежуточные результаты защиты реферата/эссе/индивидуального задания представляют собой изложение несамостоятельных результатов написания работы, без тщательной проработки литературных источников;

«зачтено» - промежуточные результаты защиты реферата/эссе/индивидуального задания представляют собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, при этом не в полной мере отражены требования, сформулированные к его структуре и содержанию; промежуточные результаты защиты реферата/эссе/индивидуального задания представляют собой результаты самостоятельной работы и отражают все требования, к содержательному наполнению и структурированию работы.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты и лаборатории, оснащенные необходимым специализированным и лабораторным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus

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 8, 10 Microsoft Office Professional Plus
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.409)	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 8, 10 Microsoft Office Professional Plus