

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Институт экономики и менеджмента
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института


Зу П.Н. Захаров
« 30 / » августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

38.03.02 «Менеджмент»
(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Управление проектами»
(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир, 2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» является формирование компетенций и целостного представления о сущности коммуникационного менеджмента как универсальной деятельности по изучению, проектированию, формированию и развитию коммуникационных систем (организации, проекта, бренда, личности и т.д.), концепции управления изменениями посредством коммуникационных моделей, инструментов, технологий, методологии и методике проведения консалтинговых исследований в сфере управления коммуникациями.

Задачи:

- Рассмотреть современную концепцию коммуникационного менеджмента;
- Сформировать навыки выбора, планирования и использования различных форм и средств организационных коммуникаций;
- Сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- Сформировать способность к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в бизнес-сфере различных культур;
- Сформировать навыки использования коммуникативных средств в управлении организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК 6 Способен на основании анализа внешней и внутренней среды организации формировать возможные варианты управленческих решений	ПК-6.1. Понимает взаимосвязь стратегического, тактического, операционного уровней управления предприятием и применяет современные концепции организации проектной деятельности.	Знает: - нормативно-правовую документацию, регулирующую коммуникационную систему предприятия; - прогрессивные системы, обеспечивающие снижение издержек функционирования коммуникационной системы предприятия Умеет: - использовать методы анализа внешней и внутренней среды для выявления факторов развития коммуникационной	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

		системы предприятия	
	ПК-6.2 Использует методы количественного и качественного анализа информации при формировании возможных вариантов управленческих решений и оценивает бизнес возможность их реализации	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы количественного и качественного анализа информации при принятии тактических управленческих решений; <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы количественного и качественного анализа информации при принятии тактических управленческих решений; <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками системного подхода к анализу проблем управления коммуникациями организации 	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации	7	1-2	2	1		1	18	
2	Планирование коммуникаций	7	3-8	6	3		3	18	Рейтинг-контроль №1
3	Организация внешних и внутренних коммуникаций компании	7	9-14	6	3		3	18	Рейтинг-контроль №2
4	Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	7	15-18	4	2		2	18	Рейтинг-контроль №3
Всего за <u>7</u> семестр:		7		18	9		9	72	
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		7		18	9		9	72	Зачет

Тематический план форма обучения – очно-заочная (ускоренная форма)

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации	5		2	1		1	14	
2	Планирование коммуникаций	5		2	1		1	14	Рейтинг-контроль

									№1
3	Организация внешних и внутренних коммуникаций компании	5		2	1		1	14	Рейтинг-контроль №2
4	Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	5		2	1		1	14	Рейтинг-контроль №3
Всего за __5__ семестр:		5		8	4		4		
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		5		8	4		4	56	Зачет

**Тематический план
форма обучения – очно-заочная**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации	8		2	1		1	13	
2	Планирование коммуникаций	8		3	2		1	13	Рейтинг-контроль №1
3	Организация внешних и внутренних коммуникаций компании	8		3	1		2	13	Рейтинг-контроль №2
4	Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	8		2	1		1	13	Рейтинг-контроль №3
Всего за __8__ семестр:		8		10	5		5	52	
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		8		10	5		5	52	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1 Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации

Рассматривается информационно-коммуникационная функция менеджмента. Рассматриваются виды и формы организационных коммуникаций. Определяются задачи и функции организационных коммуникаций. Рассматривается понятие, содержание и задачи коммуникационного менеджмента. Рассматривается информационная политика компании: ее назначение, цель и модели. Рассматривается документационное и информационно-технологическое обеспечение информационной политики. Рассматривается положение об информационной политике.

Тема 2 Планирование коммуникаций

Определяются цели коммуникационного планирования. Определяются этапы процесса планирования коммуникаций. Рассматривается план управления коммуникациями проекта. Осуществляется анализ заинтересованных сторон. Осуществляется анализ информации для заинтересованных сторон. Определяются источники информации для составления плана коммуникаций.

Тема 3 Организация внешних и внутренних коммуникаций компании

Рассматривается среда взаимодействия организации. Определяются цели внешних коммуникаций. Рассматриваются основные направления PR-коммуникаций. Рассматривается структура субъектов, взаимодействующих с организацией. Рассматриваются инструменты PR-коммуникаций, PR-мероприятия. Рассматривается процесс разработки концепции PR-проекта. Определяется роль внутренних коммуникаций в организации. Рассматриваются принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом. Определяются задачи системы внутренних коммуникаций. Определяются задачи менеджмента внутрифирменных коммуникаций. Определяются этапы создания информационно-коммуникационной системы организации. Определяются барьеры организационных коммуникаций.

Тема 4 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров

Культура и деловая среда. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления. Деловое общение в межкультурном аспекте. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация. Межкультурная этика в бизнесе. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена. Деловой протокол и этикет. Переговоры. Факторы ведения переговоров (ожидания результатов, члены переговорной команды, физический контекст переговоров, стадии переговорного процесса). Стили ведения переговоров. Бизнес-аргументация. Методы убеждения собеседника

Содержание практических занятий по дисциплине**Тема 1 Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации**

Виды и формы коммуникаций на предприятии.

Тема 2 Планирование коммуникаций

Изучение плана управления коммуникациями проекта.

Анализ заинтересованных сторон коммуникационного процесса.

Поиск источников информации для составления плана коммуникаций.

Тема 3 Организация внешних и внутренних коммуникаций компании

Оценка среда взаимодействия организации.

Анализ инструментов PR-коммуникаций.

Решения по преодолению барьеров организационных коммуникаций.

Тема 4 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров

Культура и деловая среда.

Деловой протокол и этикет.

Стили ведения переговоров.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости

Вопросы для подготовки к опросу по дисциплине «Коммуникационный менеджмент»

Тема 1 Введение в коммуникационный менеджмент. Информационная политика организации

1. В чем состоит информационно-коммуникационная функция менеджмента?
2. Перечислите виды и формы организационных коммуникаций.
3. В чем заключаются задачи и функции организационных коммуникаций?
4. В чем заключается роль коммуникационного менеджмента?
5. Что собой представляет информационная политика компании?

Тема 2 Планирование коммуникаций

1. Определите цели коммуникационного планирования.
2. Определите этапы процесса планирования коммуникаций.
3. Что собой представляет план управления коммуникациями проекта?
4. Определите источники информации для составления плана коммуникаций.

Тема 3 Организация внешних и внутренних коммуникаций компании

1. Что собой представляет среда взаимодействия организации?
2. Определите цели внешних коммуникаций.
3. Перечислите основные направления PR-коммуникаций.
4. Дайте оценку инструментам PR-коммуникаций.
5. Приведите примеры PR-мероприятия.
6. В чем заключается роль внутренних коммуникаций в организации?
7. Перечислите принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом.
8. Какие барьеры организационных коммуникаций существуют?

Тема 4 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров

1. В чем заключаются преимущества и недостатки европейских, азиатских и латиноамериканских стилей управления?
2. Что собой представляет межкультурная этика в бизнесе?
3. В чем состоят потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена?
4. Что собой представляет деловой протокол и этикет?
5. Перечислите основные факторы ведения переговоров.
6. Что собой представляют методы убеждения собеседника?

Примеры тестовых заданий по дисциплине «Коммуникационный менеджмент», используемых при текущем контроле

Рейтинг-контроль № 1

1. При принятии управленческих решений используют информацию в виде:
 - 1) только фактов
 - 2) фактов и экспертных мнений
 - 3) только суждений экспертов
 - 4) только статистических данных

2. Направление движения информационного сообщения - это...

- 1) канал коммуникации
- 2) совокупность функций по информационному обмену
- 3) передача информации друг другу
- 4) коммуникативная сеть

3. Коммуникационный менеджмент предполагает:

- 1) предметно-целевое содержание коммуникации
- 2) отсутствие формальных ограничений
- 3) независимость всех участников коммуникационного процесса
- 4) коммуникативный контроль участников взаимодействия

Рейтинг-контроль № 2

4. Краткие, сжатые по времени инструктивные встречи представителей официальной структуры с журналистами - это средство PR-коммуникаций, именуемое...

- 1) пресс-конференция
- 2) пресс-релиз
- 3) брифинг
- 4) презентация

5. К принципам организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом относятся:

- 1) персонификация
- 2) формализация
- 3) инновационность
- 4) конфронтация

6. Верно ли, что адаптация новых работников является одной из задач организации внутренних коммуникаций?

- 1) верно
- 2) неверно

7. К организационным барьерам коммуникаций относятся:

- 1) отсутствие фильтрации
- 2) чрезмерные уровни полномочий
- 3) перцептивные различия
- 4) отсутствие коммуникационной политики

Рейтинг-контроль № 3

8. Неполным соблюдением норм, чрезмерным насыщением речи книжными либо разговорными словами характеризуется...

- 1) элитарная речевая культура
- 2) среднелитературная речевая культура
- 3) фамильярно-разговорный тип речевой культуры
- 4) полнофункциональный тип речевой культуры

9. Неформальное общение высоко ценится в коллективах, преимущественно состоящих из...

- 1) русских 2) американцев 3) англичан 4) японцев

10. Высокий уровень этноцентризма в деловом общении проявляют...

- 1) немцы 2) американцы 3) русские 4) израильтяне

11. Равенство и дружелюбные отношения при деловом общении предпочитают...

- 1) англичане 2) итальянцы 3) немцы 4) китайцы

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Коммуникационный менеджмент»

1. Содержание информационно-коммуникационной функции менеджмента.
2. Виды и формы организационных коммуникаций.
3. Задачи и функции организационных коммуникаций.
4. Понятие, содержание и задачи коммуникационного менеджмента. Информационная политика компании: назначение, цель и модели.
5. Документационное обеспечение информационной политики.
6. Информационно-технологическое обеспечение информационной политики.
7. Разделы Положения об информационной политике.
8. Цели коммуникационного планирования.
9. Этапы процесса планирования коммуникаций.
10. Разделы плана управления коммуникациями проекта. Разделы документа.
11. Анализ заинтересованных сторон.
12. Анализ информации для заинтересованных сторон.
13. Источники информации для составления плана коммуникаций.
14. Среда взаимодействия организации.
15. Цели внешних коммуникаций.
16. Основные направления PR-коммуникаций.
17. Структура субъектов, взаимодействующих с организацией.
18. Инструменты PR-коммуникаций.
19. PR-мероприятия.
20. Содержание концепции PR-проекта.
21. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом.
22. Задачи системы внутренних коммуникаций.
23. Задачи менеджмента внутрифирменных коммуникаций.
24. Этапы создания информационно-коммуникационной системы организации.
25. Барьеры организационных коммуникаций.
26. Культура и деловая среда.
27. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
28. Деловое общение в межкультурном аспекте.
29. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация.
30. Межкультурная этика в бизнесе.
31. Факторы ведения переговоров.
32. Стили ведения переговоров.
33. Бизнес-аргументация.
34. Методы убеждения собеседника.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Задание по теме 1

Составьте макет информационной политики компании

Задание по теме 2

Разработайте план внешних и внутренних коммуникаций.

Задание по теме 3

Разработайте концепции конкретного PR-проекта.

Задание по теме 4

Составьте схему, характеризующую европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
Основная литература*			
Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / под ред. Г. Акопова. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 304 с.	2020		https://znanium.com/catalog/product/1783715
Егоршин, А. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / А. П. Егоршин. - 4-е изд., перераб. - Нижний Новгород : НИЭМ	2020		https://znanium.com/catalog/product/1240729
Дополнительная литература			
PR в сфере коммерции : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. И. М. Синяевой. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М	2019		https://znanium.com/catalog/product/1018359
Семенов, А. К. Менеджмент : учебник для бакалавров / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К	2021		https://znanium.com/catalog/product/1232143
Мильнер, Б.З. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями : монография / под ред. Б. З. Мильнера. — Москва : ИНФРА-М	2021		http://znanium.com/catalog/product/121687

6.2. Периодические издания

1. Журнал «Вопросы управления предприятием»
2. Журнал «Компания»
3. Журнал «Риск».

6.3. Интернет-ресурсы

1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- <http://club-energy.ru/c.php>
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - <http://www.distcons.ru/modules/Strategy/section3.html>
3. Консультационно-правовая система «КонсультантПлюс»
4. <http://www.gks.ru>
5. <http://www.risk-online.ru>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Практические работы проводятся в аудиториях, оснащенных мультимедиа оборудованием, компьютерном классе с доступом в Интернет.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

- операционная система семейства Microsoft Windows;
- пакет офисных программ Microsoft Office;
- Консультант Плюс

Рабочую программу составил к.э.н. Смирнов В.Н.

(ФИО, должность, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Спецхолдинг» Рахов М.В.

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 1 от 29.08.2022 года

Заведующий кафедрой МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.02 «Менеджмент»

Протокол № 1 от 30.08.2022 года

Председатель комиссии зав. кафедры МНиМР д.э.н. Ползунова Н.Н.

(ФИО, должность, подпись)