

**Уральский социально-экономический институт
(филиал) Образовательного учреждения
профсоюзов высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»**

УТВЕРЖДАЮ

Зам.директора по УВР УрСЭИ (филиал)
ОУП ВО «АТиСО»

_____ О.В. Зубкова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Внутренние коммуникации

Направление подготовки

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки

Реклама и связи с общественностью

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Кафедра: гуманитарных, естественнонаучных и математических дисциплин

Разработчики программы:

Оглавление

1.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
1.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине.	4
1.2	Результаты освоения образовательной программы:	4
2.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
3.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ	5
4.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ;	5
4.1	Содержание дисциплины (модуля).....	5
4.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий	7
5.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).8	
6.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	10
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ);.....	10
8.	РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	11
9.	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	11
10.	ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	14
11.	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	14
12.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	15
	Приложение №1 к разделу № 6	16
	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	16
6.1	ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	16
6.2	ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ	16
6.3	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.....	18
	Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине	18
	Типовые практические задачи (задания, тесты) билетов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине	20

6.4	МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	23
------------	--	-----------

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Целями (целью) изучения дисциплины являются (является).

Цель:

сформировать у студентов практические умения и навыки в области организации взаимодействия субъектов экономики, общественных организаций, учреждений науки и культуры со средствами массовой информации, изучить коммуникативные формы и методы изучения социальной среды и воздействия на группы общественности.

Задачи:

- сформировать у студентов понимание о роли и месте внутренних коммуникаций в системе менеджмента организации;
- сформировать системный подход к выстраиванию системы внутренних коммуникаций в организации и работе с инструментами внутренних коммуникаций;
- освоить практические навыки работы с контентом корпоративных СМИ;
- выработать системный подход к оценке эффективности внутренних коммуникаций, навыки структурирования, анализа и работы с исследовательской информацией;
- сформировать набор знаний и умений для работы внутри мультикультурных организаций и управления мультикультурными командами;
- выработать умения использования аналитического и творческого подходов для выстраивания системы внутренних коммуникаций в организации.

1.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине.

Освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций:

Профессиональных:

ПКО-3 - Способность применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта.

1.2 Результаты освоения образовательной программы:

ПКО-3 - Способность применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта.

В результате освоения компетенции ПКО-3 студент должен:

- а) знать* основные технологии маркетинговых коммуникаций, в том числе внутренних;
- б) уметь* применять основные технологии внутренних маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта;
- в) владеть* навыками использования в профессиональной деятельности технологий внутренних маркетинговых коммуникаций.

В результате изучения дисциплины бакалавр должен:

Знать:

- основные концепции и ключевые проблемы теории организационных коммуникаций, ее методологические основы, цели и функции внутрифирменных коммуникаций в системе менеджмента компании;
- задачи, функции, виды, каналы и инструменты внутренних коммуникаций;
- тенденции и проблемы в развитии данной сферы.

Уметь:

- диагностировать, планировать, разрабатывать систему внутренних коммуникаций в соответствии с тактическими и стратегическими задачами развития компании,

Владеть:

- навыками принятия и реализации управленческих решений в сфере внутренних коммуникаций;
- навыками применения полученных знаний для решения конкретных управленческих задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Согласно ФГОС и ОПОП по направлению 42.03.01 Реклама и связи с общественностью дисциплина «Внутренние коммуникации» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений (**Б1.В.15**).

Изучение курса базируется на знаниях следующих дисциплин: «Культурология», «Социология массовых коммуникаций», «Основы теории коммуникаций» предшествует дисциплинам «Проектное управление» и др.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Таблица 3.1

Объем дисциплины	Всего часов	
	Для очной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины (зачетных един/часов)	<i>3/108</i>	<i>3/108</i>
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		
Аудиторная работа (всего)	<i>72</i>	<i>16</i>
в том числе:	-	-
Лекции	<i>18</i>	<i>8</i>
Семинары, практические занятия	<i>18</i>	<i>8</i>
Лабораторные работы	-	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>72</i>	<i>88</i>
Вид промежуточной аттестации (зачет)	<i>Зачет (0)</i>	<i>Зачет (4)</i>

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Коммуникации в организации

Сущность и виды коммуникаций. Коммуникация как функция управления организацией. Понятие организации. Коммуникативная среда организаций. Характеристики внешней и внутренней среды организации.

Тема 2. Внутренняя среда организации

Типы организационных структур – функциональные, дивизионные структуры, продуктовые, региональные структуры, структуры, ориентированные на покупателя, адаптивные структуры и пр. Бюрократия и демократия в организации. Стиль руководства и роль линейных руководителей и топ-менеджмента в успешных внутренних коммуникациях.

Тема 3. Внутренние целевые аудитории. Мотивации. Системы обратной связи

Внутреннее сегментирование сотрудников. Краткий обзор релевантных мотивационных теорий. Изменение восприятия важности соотношения карьеры и семейных ценностей на разных стадиях жизненного цикла. Системы обратной связи и их роль во внутренних коммуникациях.

Тема 4. Сущность внутренних коммуникаций в организации.

Понятие внутренние коммуникации. Цель и задачи и функции внутренних коммуникаций. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций. Инструменты построения коммуникации внутри организации (информационные, аналитические, коммуникативные, организационные).

Тема 5. Разновидности внутренних коммуникаций в организации.

Виды коммуникаций в организации. Межличностные коммуникации в организации. Современные коммуникационные технологии в организации. Алгоритм построения модели культуры организации. Коммуникации во время кризиса.

Тема 6. Коммуникативные процессы в организации.

Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, приемы, распознавание, использование информации. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы. Обеспечение процесса коммуникаций. Презентация товара. Типы презентации товаров и услуг. Реклама и продвижение в организации.

Тема 7. Нормы и принципы деловой коммуникации в организации.

Понятие деловая коммуникация. Формы деловой коммуникации (деловое совещание, пресс-конференция, деловые переговоры). Этические нормы и принципы делового общения. Этический кодекс.

Тема 8. Корпоративная культура в организации.

Корпоративная культура, ее сущность. Связь корпоративной и организационной культуры. Структурные элементы корпоративной культуры (материальные, духовные, знаково-символические). Типы корпоративной культуры. Виды корпоративных культур. Основные методы формирования корпоративной культуры. Корпоративные мероприятия. Разработка и принятие документов.

Тема 9. Корпоративная социальная ответственность в организации.

Понятие «корпоративная социальная ответственность». Компоненты КСО. Миссия. Факторы КСО. История развития КСО. Особенности развития КСО в России. Особенности социально-ответственного бизнеса. Влияние КСО на репутацию компании. Измерение эффективности КСО.

Тема 10. Корпоративные мероприятия для сотрудников

Секреты эффективных внутрикорпоративных мероприятий. Баланс содержательного и развлекательного. Применений технологий сторителлинга и геймификаций. Роль креативных решений и вовлечения.

Тема 11. HR как интегратор системы внутренних коммуникаций.

Роль системы внутренних коммуникаций в развитии корпоративного имиджа. HR-бренд как коммуникативная модель. Ценностное предложение и его трансляция посредством новых медиа. Коммуникативный менеджмент как задача системы управления персоналом. Коммуникативные функции и новые корпоративные роли: сторителлинг, модерация,

фасилитация, коучинг. Коммуникативный цикл работника: от резюме до рекомендаций. Роль HR специалистов в развитии корпоративного имиджа работника.

Тема 12. Внутренние коммуникации в кризисных ситуациях

Действия специалиста по внутренним коммуникациям в кризисных для компании ситуациях: слияния, поглощения, сокращения штата, катастрофы и пр. Коммуникативное сопровождение планируемых кризисов и чрезвычайных происшествий.

4.2. Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1

№ п/п	Название раздела, темы	Очная форма обучения						Компетенции	Литература
		Всего	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контроль		
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия				
1	Коммуникации в организации	8	1		1	6		ПКО-3	Л.1-10
2	Внутренняя среда организации	8	1		1	6		ПКО-3	Л.1-10
3	Внутренние целевые аудитории. Мотивации. Системы обратной связи	10	2		2	6		ПКО-3	Л.1-10
4	Сущность внутренних коммуникаций в организации	10	2		2	6		ПКО-3	Л.1-10
5	Разновидности внутренних коммуникаций в организации	10	2		2	6		ПКО-3	Л.1-10
6	Коммуникативные процессы в организации	10	2		2	6		ПКО-3	Л.1-10
7	Нормы и принципы деловой коммуникации в организации	10	2		2	6		ПКО-3	Л.1-10
8	Корпоративная культура в организации	8	1		1	6		ПКО-3	Л.1-10
9	Корпоративная социальная ответственность в организации	8	1		1	6		ПКО-3	Л.1-10
10	Корпоративные мероприятия для сотрудников	8	1		1	6		ПКО-3	Л.1-10
11	HR как интегратор системы внутренних коммуникаций	8	1		1	6		ПКО-3	Л.1-10
12	Внутренние коммуникации в кризисных ситуациях	10	2		2	6		ПКО-3	Л.1-10
	Зачет	0					0		
	Всего часов	108	18		18	72	0		
	Зачетные единицы				3				

Форма контроля: зачет

№ п/п	Название раздела, темы	Заочная форма обучения						Компетенции	Литература
		Всего	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контроль		
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия				
1	Коммуникации в организации	7	0,5		0,5	6		ПКО-3	Л.1-10
2	Внутренняя среда организации	7	0,5		0,5	6		ПКО-3	Л.1-10
3	Внутренние целевые аудитории. Мотивации. Системы обратной связи	10	1		1	8		ПКО-3	Л.1-10
4	Сущность внутренних коммуникаций в организации	10	1		1	8		ПКО-3	Л.1-10
5	Разновидности внутренних коммуникаций в организации	10	1		1	8		ПКО-3	Л.1-10
6	Коммуникативные процессы в организации	10	1		1	8		ПКО-3	Л.1-10
7	Нормы и принципы деловой коммуникации в организации	9	0,5		0,5	8		ПКО-3	Л.1-10
8	Корпоративная культура в организации	7	0,5		0,5	6		ПКО-3	Л.1-10
9	Корпоративная социальная ответственность в организации	7	0,5		0,5	6		ПКО-3	Л.1-10
10	Корпоративные мероприятия для сотрудников	9	0,5		0,5	8		ПКО-3	Л.1-10
11	HR как интегратор системы внутренних коммуникаций	9	0,5		0,5	8		ПКО-3	Л.1-10
12	Внутренние коммуникации в кризисных ситуациях	9	0,5		0,5	8		ПКО-3	Л.1-10
	Зачет	4					4		
	Всего часов	108	8		8	88	4		
	Зачетные единицы	3							

Форма контроля: зачет

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Самостоятельная работа студентов включает следующие ее виды:

- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий – расчетно-аналитическая работа по индивидуальному учебному заданию;
- самостоятельная работа студентов при подготовке к экзамену.

Эти виды работ предполагают:

- самостоятельную работу студента в библиотеке;
- изучение материалов специализированных сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;

- изучение электронных учебных материалов (электронных учебников, методических материалов, представленных на сайте УрСЭИ), программных компьютерных программ;

Задания для самостоятельной работы студентов включают в себя:

- выполнение тестовых заданий, размещенных в программной оболочке Moodle – по темам, вынесенным на самостоятельное изучение;
- выполнение практических заданий в индивидуальном учебном задании;
- подготовка докладов по отдельным вопросам курса.

Указания и задания по самостоятельной работе выдаются на практических занятиях с учетом индивидуального уровня освоения материала студентом.

Темы для самостоятельной работы студентов:

1. Сущность и классификация коммуникаций: внутренние, горизонтальные, вертикальные, неформальные.
2. Природа коммуникационного процесса и его основные элементы.
3. Коммуникации и их значение в системе управления.
4. Определение коммуникационного процесса в управлении.
5. Понятие межличностных коммуникаций. Взаимодействие между элементами управленческой структуры.
6. Характеристика основных этапов коммуникационного процесса, регламенты профессионального общения устных и письменных каналов, включая телекоммуникационные.
7. Развитие электронных коммуникаций в организациях. Информационные технологии и коммуникации в управлении организацией.
8. Модели коммуникаций и их элементы.
9. Основные технологии коммуникаций: Локальные компьютерные сети, Глобальная компьютерная сеть Интернет, Протокол передачи данных TCP/IP, Электронная почта, Телеконференции.
10. Коммуникации организации с внешней средой. Каналы коммуникаций.
11. Понятие информации, экономической информации. Классификация экономической информации.
12. Нормативно-правовые основы информатизации деятельности хозяйствующих субъектов, государственных служб и органов исполнительной власти.
13. Форма представления экономической информации.
14. Систематизация экономической информации. Классификаторы, коды и технология их применения.
15. Этапы обработки экономической информации.
16. Распределенная обработка информации; региональные и локальные вычислительные сети; телеобработка данных; коммуникационные сети.
17. Основные этапы и стадии создания в организации компьютерных информационных систем управления.
18. Технологии обработки информации: Локальные и распределенные базы данных; экспертные системы и базы знаний; информационные языки; автоматизированные информационно-поисковые системы; классификаторы; основы построения инструментальных средств информационных технологий; компьютерные технологии подготовки текстовых документов, обработки экономической информации на основе табличных процессоров, использование систем управления базами данных, интегрированных программных пакетов.
19. Определение коммуникационного процесса в управлении. Понятие межличностных коммуникаций.
20. Взаимодействие между элементами управленческой структуры. Развитие электронных коммуникаций в организациях.

21. Характеристика основных этапов коммуникационного процесса, регламенты профессионального общения устных и письменных каналов, включая телекоммуникационные.
22. Анализ информационных технологий и коммуникаций в управлении организацией.
23. Модели коммуникаций и их элементы. Основные технологии коммуникаций: Локальные компьютерные сети, Глобальная компьютерная сеть Интернет, Протокол передачи данных ТСР/IP, Электронная почта, Телеконференции.
24. Коммуникации организации с внешней средой. Каналы коммуникаций.
25. Нормативно правовая основа внедрения технологий коммуникаций в деятельность органов государственного и муниципального управления.
26. Алгоритм представления услуги (административный регламент) рассмотрения обращений граждан. Интеграция системы электронного документооборота с системой обработки обращений граждан.
27. Организация работы с обращениями граждан в департаментах и управлениях Челябинской области. Модели информационного и сервисного взаимодействия граждан и организаций с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
28. Модель законодательного и нормативно-правового обеспечения. Концепция единой системы информационно-справочной поддержки.
29. Модели информационно-технологической. поддержки предоставления информационных и сервисных услуг.
30. Рассмотрение государственными органами РФ запросов об их деятельности от граждан и организаций. Федеральный регистр в России. Защита персональных данных.
31. Особенности международных коммуникаций: расположение отдельных элементов коммуникаций в разных странах мира, удаленность, влияние различных культур, разница во времени, затраты.
32. Типы международных коммуникаций: внешние международные коммуникации (коммуникации между правительствами в связи с соблюдением соглашений о международной торговле), внутренние международные коммуникации (общение в данной стране с менеджерами других стран). Барьеры международных коммуникаций.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Приложение №1 к рабочей программе дисциплины

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник / Ф.И. Шарков. - 4-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 488 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02089-6; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159>
2. Цахаев, Р.К. Маркетинг: учебник / Р.К. Цахаев, Т.В. Муртузалиева. – 5-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 550 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573172>(дата обращения: 07.10.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03478-7. – Текст: электронный.
3. Головлева, Е. Л. Теория и практика современной коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для вузов / Е. Л. Головлева, Д. А. Горский. — Электрон. текстовые данные. — М.: Московский гуманитарный университет, 2017. — 192 с. — 978-5-906912-92-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74742.html>
4. Короткий, С. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. В. Короткий. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — 978-5-4487-0472-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

5. Бердников, И. П. PR-коммуникации: практическое пособие / И. П. Бердников, А. Ф. Стрижова. — 4-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 208 с. — ISBN 978-5-394-04002-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99362.html> (дата обращения: 07.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Бердников, И. П. PR-коммуникации [Электронный ресурс]: практическое пособие / И. П. Бердников, А. Ф. Стрижова. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — 978-5-394-03207-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83123.html>

Дополнительная литература

7. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>

8. Доброзракова, Г. А. Современные теории массовой коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г. А. Доброзракова. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2015. — 93 с. — 978-5-906605-48-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71884.html>

9. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-7996-1517-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66569.html>

10. Шпаковский, В.О. Организация и проведение рекламных мероприятий посредством ВТЛ-коммуникаций: учебное пособие / В.О. Шпаковский, Н.М. Чугунова, И.В. Кирильчук. - 3-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 128 с.: табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02168-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452651>

8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
Профессиональные базы данных		
1.	http://www.icahdq.org/	сайт Международной ассоциации коммуникации.
2.	http://www.ts-ru.com	Электронный журнал по менеджменту
3.	www.russcomm.ru	сайт Российской коммуникативной ассоциации.
4.	http://www.cfin.ru	Сайт «Корпоративный менеджмент»
5.	http://www.aup.ru/management/	Административно-управленческий портал
6.	http://www.elibrary.ru	Научная электронная библиотека
7.	https://cyberleninka.ru/	Научная электронная библиотека «Киберленинка»

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебным планом дисциплины «Внутренние коммуникации» предусмотрено чтение лекций, проведение семинарских занятий, консультаций, самостоятельная работа студента.

В процессе освоения дисциплины «Внутренние коммуникации» используются следующие образовательные технологии.

Стандартные формы обучения:

- лекции с использованием мультимедийных презентаций;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные теоретические вопросы;
- письменные домашние работы;
- расчетно-аналитические задания;
- обзор официальных документов и материалов периодической печати;
- консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- лекции в диалоговом режиме;
- групповые дискуссии;
- моделирование и решение конкретных ситуационных задач;
- компьютерное тестирование.

На лекциях студенты получают основы базовых знаний по изучаемой дисциплине. Студент должен кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, выделяемые преподавателем, обозначить материал, который вызывает трудности, сформулировать к нему вопросы и в конце лекции задать их преподавателю.

На семинарских занятиях контролируется уровень восприятия, знания и качество работы студентов с лекционным материалом, учебниками, нормативными актами, развитие навыков решения практических заданий, конкретных профессиональных ситуаций.

Большое место в учебном плане отведено самостоятельной работе студентов. По итогам самостоятельной работы у студента должен выработаться навык исследования конкретного вопроса в рамках дисциплины и представления самостоятельных выводов на основе изучения учебного, нормативного материала и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа студентов включает следующие ее виды:

- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- решение индивидуальных вариантов практических заданий;
- выполнение заданий в форме компьютерного тестирования;
- самостоятельная работа студентов при подготовке к экзамену.

Эти виды работ предполагают:

- самостоятельную работу студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- изучение электронных учебных материалов сайте УрСЭИ .

Задания для самостоятельной работы студентов включают в себя:

- выполнение тестовых заданий, размещенных в Qwest, Moodle;
- подготовка докладов по отдельным вопросам курса;

Указания по самостоятельной работе размещены в «Методических указаниях» на сайте УрСЭИ.

Результаты работы студентов подводятся в ходе их текущей и промежуточной аттестации. Рабочая программа учебной дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. *Текущая аттестация* проводится по разделам курса и имеет целью проверить уровень владения изученным материалом или степень сформированности отдельных навыков. Она отражает посещение студентами лекций и работу на семинарских занятиях. В случае, если студент не прошел текущую аттестацию, он не будет допущен к зачету. Промежуточная аттестация проводится в виде зачета за весь курс обучения дисциплине.

Методические указания по подготовке к зачету

Наиболее ответственным этапом в обучении студентов является экзаменационная сессия. На ней студенты отчитываются о выполнении учебной программы, об уровне и объеме полученных знаний. Это государственная отчетность студентов за период обучения, за изучение учебной дисциплины, за весь вузовский курс. Поэтому так велика их

ответственность за успешную сдачу экзаменационной сессии. На сессии студенты сдают экзамены или зачеты.

Залогом успешной сдачи всех зачетов являются систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи экзаменов. Специфической задачей студента в период экзаменационной сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала сессии. Прежде чем приступить к нему, необходимо установить, какие учебные дисциплины выносятся на сессию и, если возможно, календарные сроки каждого экзамена или зачета.

Установив выносимые на сессию дисциплины, необходимо обеспечить себя программами. В основу повторения должна быть положена только программа. Не следует повторять ни по билетам, ни по контрольным вопросам. Повторение по билетам нарушает систему знаний и ведет к механическому заучиванию, к "натаскиванию". Повторение по различного рода контрольным вопросам приводит к пропускам и пробелам в знаниях и к недоработке иногда весьма важных разделов программы.

Повторение - процесс индивидуальный; каждый студент повторяет то, что для него трудно, неясно, забыто. Поэтому, прежде чем приступить к повторению, рекомендуется сначала внимательно посмотреть программу курса, установить наиболее трудные, наименее усвоенные разделы и выписать их на отдельном листе.

В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, накопленные при изучении программного материала: данные учебника, записи лекций, конспекты прочитанных книг, заметки, сделанные во время консультаций или семинаров, и др. Ни в коем случае нельзя ограничиваться только одним конспектом, а тем более, чужими записями. Всякого рода записи и конспекты - вещи сугубо индивидуальные, понятные только автору. Готовясь по чужим записям, легко можно впасть в очень грубые заблуждения.

Само повторение рекомендуется вести по темам программы и по главам учебника. Закончив работу над темой (главой), необходимо ответить на вопросы учебника или выполнить задания, а самое лучшее - воспроизвести весь материал.

Консультации, которые проводятся для студентов в период экзаменационной сессии, необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения всех возникших трудностей. Без тщательного самостоятельного продумывания материала беседа с консультантом неизбежно будет носить «общий», поверхностный характер и не принесет нужного результата.

Есть целый ряд принципов («секретов»), которыми следует руководствоваться при подготовке к экзаменам.

Первый - подготовьте свое рабочее место, где все должно способствовать успеху: тишина, расположение учебных пособий, строгий порядок.

Второй - сядьте удобнее за стол, положите перед собой чистые листы бумаги, справа - тетради и учебники. Вспомните все, что знаете по данной теме, и запишите это в виде плана или тезисов на чистых листах бумаги слева. Потом проверьте правильность, полноту и последовательность знаний по тетрадям и учебникам. Выпишите то, что не сумели вспомнить, на правой стороне листов и там же запишите вопросы, которые следует задать преподавателю на консультации. Не оставляйте ни одного неясного места в своих знаниях.

Третий - работайте по своему плану. Вдвоем рекомендуется готовиться только для взаимопроверки или консультации, когда в этом возникает необходимость.

Четвертый - подготавливая ответ по любой теме, выделите основные мысли в виде тезисов и подберите к ним в качестве доказательства главные факты и цифры. Ваш ответ должен быть кратким, содержательным, концентрированным.

Пятый - помимо повторения теории не забудьте подготовить практическую часть, чтобы свободно и умело показать навыки работы с текстами, картами, различными пособиями,

решения задач и т.д.

Шестой - установите четкий ритм работы и режим дня. Разумно чередуйте труд и отдых, питание, нормальный сон и пребывание на свежем воздухе.

Седьмой - толково используйте консультации преподавателя. Приходите на них, продуктивно поработав дома и с заготовленными конкретными вопросами, а не просто послушать, о чем будут спрашивать другие.

Восьмой - бойтесь шпаргалки - она вам не прибавит знаний.

Девятый - не допускайте как излишней самоуверенности, так и недооценки своих способностей и знаний. В основе уверенности лежат твердые знания. Иначе может получиться так, что вам достанется тот единственный вопрос, который вы не повторили.

Десятый - не забывайте связывать свои знания по любому предмету с современностью, с жизнью, с производством, с практикой.

Одиннадцатый - когда на экзамене вы получите свой билет, спокойно сядьте за стол, обдумайте вопрос, набросайте план ответа, подойдите к приборам, картам, подумайте, как теоретически объяснить проделанный опыт. Не волнуйтесь, если что-то забыли.

При подготовке к занятиям необходимо еще раз проверить себя на предмет усвоения основных категорий и ключевых понятий курса.

**10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ
ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И
ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ
ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ
СИСТЕМЫ**

№ п/п	Название программы/Системы	Описание программы/Системы
1.	http://consultant.ru/	справочно-информационная система Консультант Плюс
2.	http://garant.ru/	справочно-информационная система «Гарант».

**11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

Лекционные и практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных презентационным оборудованием (компьютер, имеющий выход в Интернет, мультимедийный проектор, экран, акустические системы), доской, рабочими учебными столами и стульями.

При необходимости занятия проводятся в компьютерных классах, оснащенных доской, экраном, рабочими учебными столами и стульями, персональными компьютерами, объединенными в локальные сети с выходом в Интернет, с установленным лицензионным программным обеспечением, с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием (мультимедийный проектор, акустическая система и пр.).

При проведении практических занятий с использованием индивидуальных учебных заданий студенты должны быть обеспечены калькуляторами.

Для лиц с ОВЗ. В учебных помещениях возможно оборудование специальных учебных мест, предполагающих увеличение размера зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами столов. В аудитории хорошее освещение, в соответствии с требованиями СЭС.

В случае обучения слабослышащих обучающихся аудитории по необходимости оборудуются аудиотехникой (микрофонами, динамиками, наушниками или головными телефонами, диктофонами).

12. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Внутренние коммуникации» используются следующие

образовательные технологии.

Стандартные формы обучения:

- лекции с использованием мультимедийных презентаций;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные теоретические вопросы;
- письменные домашние работы;
- расчетно-аналитические задания;
- обзор официальных документов и материалов периодической печати;
- консультации преподавателей.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- лекции в диалоговом режиме;
- групповые дискуссии;
- моделирование и решение конкретных ситуационных задач;
- компьютерное тестирование.

Приложение №1 к разделу № 6

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Этапами формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы являются семестры.

№ п/п	Код формируемой компетенции и ее содержание	Этапы (семестры) формирования компетенции в процессе освоения ОПОП	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
1	ПКО-3 - Способность применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта	6 семестр	4 курс

6.2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

В зависимости от количества баллов оценивание компетентности студента оценивается по уровням: от 3 до 4 баллов - «минимальный уровень», от 5 до 7 баллов - «базовый уровень», от 8 до 9 баллов - «высокий уровень».

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Понимание смысла компетенции	<p>Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач (1 балл)</p> <p>Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла)</p> <p>Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости (3 балла)</p>	<p>Минимальный уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Высокий уровень</p>
Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	<p>Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче (1 балл)</p> <p>Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла)</p> <p>Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии. (3 балла)</p>	<p>Минимальный уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Высокий уровень</p>

Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач. (1 балл)	Минимальный уровень
	Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы (2 балла)	Базовый уровень
	Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам. (3 балла)	Высокий уровень

*Шкала оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»*

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
	Зачтено	<p>Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины</p> <p>В ответе используется научная терминология.</p> <p>Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное</p> <p>Умеет делать выводы без существенных ошибок</p> <p>Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач.</p> <p>Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.</p> <p>Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.</p> <p>Количество баллов за освоение компетенций от 3 до 9</p>
2	Не зачтено	<p>Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины</p> <p>В ответе не используется научная терминология.</p> <p>Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками.</p> <p>Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины</p> <p>Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач.</p> <p>Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.</p> <p>Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.</p> <p>Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3.</p> <p>Отказ от ответа или отсутствие ответа.</p>

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<i>Категории студентов</i>	<i>Виды оценочных средств</i>	<i>Форма контроля и оценки результатов обучения</i>
С нарушением слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету.	Организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы.

6.3 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

Этап формирования компетенций в процессе изучения дисциплины «Внутренние коммуникации» характеризуется следующими типовыми контрольными заданиями

Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Коммуникация как функция управления организацией.
3. Понятие организации.
4. Коммуникативная среда организаций
5. Характеристики внешней и внутренней среды организации.
6. Типы организационных структур – функциональные, дивизионные структуры, продуктовые, региональные структуры, структуры, ориентированные на покупателя, адаптивные структуры и пр.
7. Бюрократия и демократия в организации.
8. Стиль руководства и роль линейных руководителей и топ-менеджмента в успешных внутренних коммуникациях.
9. Внутреннее сегментирование сотрудников.
10. Изменение восприятия важности соотношения карьеры и семейных ценностей на разных стадиях жизненного цикла.
11. Системы обратной связи и их роль во внутренних коммуникациях.
12. Понятие внутренние коммуникации.
13. Цель и задачи и функции внутренних коммуникаций.
14. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
15. Структура внутренних коммуникаций.
16. Инструменты построения коммуникации внутри организации (информационные, аналитические, коммуникативные, организационные).
17. Виды коммуникаций в организации.
18. Межличностные коммуникации в организации.
19. Современные коммуникационные технологии в организации.

20. Алгоритм построения модели культуры организации.
21. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, приемы, распознавание, использование информации.
22. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы.
23. Обеспечение процесса коммуникаций.
24. Презентация товара. Типы презентации товаров и услуг. Реклама и продвижение в организации.
25. Понятие деловая коммуникация.
26. Формы деловой коммуникации (деловое совещание, пресс-конференция, деловые переговоры).
27. Этические нормы и принципы делового общения. Этический кодекс.
28. Корпоративная культура, ее сущность.
29. Связь корпоративной и организационной культуры.
30. Структурные элементы корпоративной культуры (материальные, духовные, знаково-символические).
31. Типы корпоративной культуры.
32. Виды корпоративных культур.
33. Основные методы формирования корпоративной культуры.
34. Корпоративные мероприятия.
35. Понятие «корпоративная социальная ответственность».
36. Компоненты корпоративной социальной ответственности. Миссия. Факторы корпоративной социальной ответственности.
37. История развития корпоративной социальной ответственности. Особенности развития корпоративной социальной ответственности в России.
38. Особенности социально-ответственного бизнеса.
39. Влияние корпоративной социальной ответственности на репутацию компании.
40. Измерение эффективности корпоративной социальной ответственности О.
41. Применений технологий сторителлинга и геймификаций.
42. Роль системы внутренних коммуникаций в развитии корпоративного имиджа.
43. HR-бренд как коммуникативная модель.
44. Ценностное предложение и его трансляция посредством новых медиа.
45. Коммуникативный менеджмент как задача системы управления персоналом.
46. Коммуникативные функции и новые корпоративные роли: сторителлинг, модерация, фасилитация, коучинг.
47. Коммуникативный цикл работника: от резюме до рекомендаций.
48. Роль HR специалистов в развитии корпоративного имиджа работника.
49. Действия специалиста по внутренним коммуникациям в кризисных для компании ситуациях: слияния, поглощения, сокращения штата, катастрофы и пр.
- 50.** Коммуникативное сопровождение планируемых кризисов и чрезвычайных происшествий.

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине в п.6.2.

Типовые практические задачи (задания, тесты) билетов для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ВАРИАНТ 1: ПКО-3 - Способность применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта

Вопрос	Ключ
<p>1. Коммуникации – это ...</p> <p>а) первое условие существования всякой организации;</p> <p>б) обмен информацией между двумя или более людьми;</p> <p>в) область знаний и профессиональной деятельности, направленных на формирование и обеспечение достижения целей организации путем рационального использования имеющихся ресурсов;</p> <p>г) управление определенными сферами деятельности организации или ее звеньев</p>	
<p>2. Коммуникационный процесс – это ...</p> <p>а) деятельность по выявлению и устранению коммуникационных проблем организации;</p> <p>б) профессиональная деятельность по управлению коммуникационным процессом;</p> <p>в) самостоятельная функция по установлению и поддержанию коммуникаций между организацией и ее общественностью;</p> <p>г) выработка набора стратегий, их распределение во времени, формирование потенциала успеха организации</p>	
<p>3. Массовая коммуникация – это ...</p> <p>а) процесс распространения информации с помощью технических средств;</p> <p>б) руководители различного уровня, занимающие постоянную должность в организации и наделенные полномочием в области принятия решения;</p> <p>в) процесс распространения знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм с помощью печати, радио, кинематографа, телевидения на численно большее рассредоточенные аудитории;</p> <p>г) совокупность компонентов обеспечивающих передачу сообщения</p>	
<p>4. Результативность коммуникации во многом определяет:</p> <p>а) форма сотрудничества, при которой отдельные участники производственного процесса или группы выполняют различные трудовые операции;</p> <p>б) эффективная обратная связь;</p> <p>в) стратегическая ориентация организации;</p> <p>г) особенности социально-экономических систем</p>	
<p>5. Автором наиболее известной сегодня модели коммуникации является:</p> <p>а) Юрий Лотман;</p> <p>б) Маршал Маклюен;</p> <p>в) Роман Якобсон;</p> <p>г) Безил Бернштейн</p>	
<p>6. Если в организации распространяются слухи и дезинформация, то в ней нет:</p> <p>а) коммуникационной политики;</p> <p>б) кадровой политики;</p> <p>в) социальной политики;</p> <p>г) корпоративной политики</p>	
<p>7. К функциям коммуникаций относятся:</p> <p>а) мотивационная;</p> <p>б) экспрессивная;</p> <p>в) аналитическая;</p> <p>г) стратегическая</p>	
<p>8. К межличностным барьерам коммуникации относятся:</p>	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) внутриличностные; б) мотивационные; в) формальные; г) семантические	
9. К личностным барьерам коммуникации относятся: а) система ценностей; б) невербальные средства коммуникации; в) проксемика; г) многозначность символов	
10. В модель коммуникации Итамар-Эвен-Зохара входят следующие составляющие: а) декодирующее устройство; б) канал; в) код; г) кодирующее устройство	
11. Аксиологическая функция коммуникации – это ... а) процесс обмена информацией; б) взаимодействие индивидов в процессе межличностного общения; в) процесс обмена духовными ценностями; г) процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании; д) обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками	
12. Форма коммуникационной деятельности, для которой характерно заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими: а) общение; б) управление; в) подражание	
13. Горизонтальная коммуникация – это коммуникация ... а) между людьми, стоящими на различных ступеньках социальной иерархии; б) между лицами одинакового статуса или уровня в социальной иерархии; в) которая реализуется посредством устных и письменных коммуникационных каналов между современниками; г) которая реализуется посредством передачи информации духовного содержания от поколения к поколению	
14. Синхроническая коммуникация – это коммуникация ... а) между людьми, стоящими на различных ступеньках социальной иерархии; б) между лицами одинакового статуса или уровня в социальной иерархии; в) которая реализуется посредством устных и письменных коммуникационных каналов между современниками; г) которая реализуется посредством передачи информации духовного содержания от поколения к поколению	
15. Функция социализации деловой коммуникации заключается в ... а) объединении деловых партнеров; б) передаче конкретных способов деятельности; в) регламентации поведения и деятельности; г) развитии навыков культуры делового общения	

ВАРИАНТ 2: ПК0-3 - Способность применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта.

Вопрос	Ключ
1. Информационная технология включает в себя: а) набор методов, средств и персонала для решения проблемы; б) программное и техническое обеспечение ИС; в) средства хранения и обработки информации;	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

г) процесс сбора, обработки и хранения информации	
2. Экспертные системы предназначены: а) для обработки статистических данных; б) обработки знаний; в) выработки альтернатив решений; г) математической обработки массивов данных	
3. СУБД используются для обработки: а) знаний; б) данных; в) текста; г) возможных альтернатив решений	
4. К сетевым информационным технологиям ОТНОСЯТСЯ: а) почта; б) электронная почта; в) информационные хранилища; г) базы данных.	
5. Укажите, что относится к источникам информации на предприятии: а) люди; б) лица принимающие решения; в) интернет, книги; г) отчетные документы.	
6. Укажите пути, через которые человек может получить недостающую информацию: а) другие лица; б) информационные системы; в) верно все перечисленное; г) внешняя среда (наблюдение).	
7. Какие из перечисленных компонентов НЕ входят в понятие информационная культура: а) аудиовизуальная/логическая культура; б) семиотическая/понятийно-терминологическая культура; в) технологическая/сетевая; г) аксеологическая/качественная.	
8. В каком году была принята «Концепция формирования и развития единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов»: а) 1999; б) 2000; в) 1995; г) 1997.	
9. Кто стал инициаторами развития и популяризации концепции «информационная культура»? а) программисты; б) экономисты; в) библиотекари; г) социологи.	
10. Однонаправленная передача информации от организатора общения на получателя информации – это ... коммуникативная форма: а) монологическая; б) диалогическая; в) полилогическая	

<p>11. Нормативная функция коммуникации – это ...</p> <p>а) процесс обмена информацией;</p> <p>б) взаимодействие индивидов в процессе межличностного общения;</p> <p>в) процесс обмена духовными ценностями;</p> <p>г) процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании;</p> <p>д) обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками</p>	
<p>12. Реклама – это форма ... коммуникации:</p> <p>а) познавательной;</p> <p>б) убеждающей;</p> <p>в) экспрессивной;</p> <p>г) суггестивной;</p> <p>д) ритуальной</p>	
<p>13. Коммуникация – это ...</p> <p>а) специфический обмен информацией, в результате которого происходит процесс передачи информации интеллектуального и эмоционального содержания от отправителя к получателю;</p> <p>б) сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления;</p> <p>в) поиск, получение и потребление информации пользователем</p>	
<p>14. Интерактивная функция коммуникации – это ...</p> <p>а) процесс обмена информацией;</p> <p>б) взаимодействие индивидов в процессе межличностного общения;</p> <p>в) процесс обмена духовными ценностями;</p> <p>г) процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании;</p> <p>д) обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками</p>	
<p>15. Вид коммуникации, для которого характерно распространение информации и её влияние на общество посредством печати, телевидения, радио, кино и т.д.:</p> <p>а) межличностная;</p> <p>б) групповая;</p> <p>в) массовая</p>	

Критерии формирования оценок по тестам

Оценка	Требования к знаниям
отлично	80%-100%
хорошо	65-80%
удовлетворительно	50-65%
неудовлетворительно	менее 50%
зачтено	50% и более
не зачтено	менее 50%

6.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

Форма билета для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

**УРАЛЬСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования
«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

Социально - экономический факультет
42.03.01 Реклама и связи с общественностью
профиль «Реклама и связи с общественностью»
Для очной и заочной формы обучения
Дисциплина: «Внутренние коммуникации»

Билет к зачету № 1

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Формы деловой коммуникации (деловое совещание, пресс-конференция, деловые переговоры).

Утверждено на заседании кафедры ГЕМД, протокол от _____ № ____

Зав. кафедрой ГЕМД _____

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (п.6.2.).

Проверка сформированности компетенций:

ПКО-3 - СПОСОБНОСТЬ ПРИМЕНЯТЬ ОСНОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ МАРКЕТИНГОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПРИ РАЗРАБОТКЕ И РЕАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОДУКТА.

Задание 1. Письменные работы

Вариант 1. Подготовьте эссе на тему:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
7. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
8. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

Вариант 2. Подготовьте реферат на тему:

1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
2. Управление неформальными коммуникациями в организации.
3. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
4. Взаимное доверие как основа деловой этики.
5. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
6. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
7. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

Критерий оценки рефератов и эссе

- 1) соответствие теме;
- 2) глубина проработки материала;

- 3) правильность использования источников;
- 4) оформление.

Оценка «5» ставится, если работа соответствует всем, перечисленным выше критериям.

Оценка «4» ставится, если работа соответствует трем из четырех, перечисленных выше критериев.

Оценка «3» ставится, если работа соответствует двум из четырех, перечисленных выше критериев.

Оценка «2» ставится, если работа соответствует только одному из перечисленных выше критериев.

Задание 2. Индивидуальные задания

Вариант 1.

1. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации?
2. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.
3. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной?
4. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв). Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы». В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?

Вариант 2

1. Назовите этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.
2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?
3. Назовите правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.
4. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления.
5. В чем заключается подготовка сторон к деловым переговорам?

Вариант 3

1. Назовите направления коммуникационных потоков в организации. Укажите: - каковы цели нисходящих коммуникаций; - каковы трудности осуществления восходящих потоков; - какие управленческие процедуры содействуют повышению эффективности восходящих коммуникаций.
2. Назовите отличительные характеристики неформальной коммуникации. Перечислите методы управления неформальными коммуникациями.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра ГЕМД	И.О. Тимофеева		10.06.2020
2	Библиотека	Г.В. Шпакова		10.06.2020
3	Учебно-методический отдел	М.О. Дерябичева		10.06.2020