

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета экономики и
права
С.В. Петрова
«01» 05 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД
А.В. Иваненко
«01» 05 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление процессами бизнес-коммуникации

Шифр и направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Профиль подготовки	Управление персоналом
Форма обучения	очная
Выпускающая кафедра	Инновационных технологий в экономике и управлении
Кафедра-разработчик рабочей программы	Инновационных технологий в экономике и управлении
Год набора	2024

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	144/4	36	18		90	-	Зачет
Итого:	144/4	36	18		90	-	Зачет

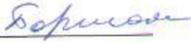
Сочи 2024г.

Рабочую программу составила:



доцент Видищева Е.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой  _____ Боисова Т.Г.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ  _____  _____

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения  _____  _____

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год.
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой

подпись

Ф.И.О.

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Управление процессами бизнес-коммуникации» являются формирование знаний и умений в области в сфере корпоративных коммуникаций коммерческой и некоммерческой деятельности.

В рамках дисциплины «Управление процессами бизнес-коммуникации» перед бакалавром стоят следующие задачи:

- Формирование представлений о сущности управления коммуникациями в организации, сферу его применения;
- Ознакомление с основными факторами повышения эффективности коммуникационного менеджмента;
- Ознакомление с процессом управления внешними и внутренними коммуникациями;
- Владение понятийным аппаратом, описывающим методы воздействия в межличностной и массовой коммуникации
- Владение методами и формами социально-психологических исследований, применяемых в управлении коммуникациями.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ 38.03.02

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Профессиональные компетенции установленные вузом (ПК)	
ПК-2 Способен осуществлять деятельность по формированию, нормированию, движению и оценке персонала	Управление персоналом Экономика труда Персональный менеджмент Маркетинг персонала Управление процессами бизнес-коммуникации Стратегический менеджмент Страхование Теория организации Исследование систем управления персоналом Трудовое право Социальный менеджмент Корпоративная социальная ответственность бизнеса Инвестиционный менеджмент Этика профессиональной деятельности Менеджмент качества Квалиметрия Риск-менеджмент Управление экономическими рисками Преддипломная практика Технологическая (проектно-технологическая) практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции установленные вузом (ПК)		
ПК-2 Способен осуществлять деятельность по формированию, нормированию, движению и оценке персонала	ПК-2.1 Осуществляет поиск, привлечение, подбор и отбор персонала	Знать: основы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала в сфере бизнес коммуникаций Уметь: осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала в сфере бизнес коммуникаций Владеть: навыками поиска, привлечения, подбора и отбора персонала в сфере бизнес коммуникаций
	ПК-2.2 Принимает управленческие решения по формированию, нормированию, движению и оценке персонала	Знать: современные методы и средства принятия эффективных управленческих решений по формированию, нормированию, движению и оценке персонала в сфере бизнес коммуникаций Уметь: применять современные методы и средства принятия эффективных управленческих по формированию, нормированию, движению и оценке персонала решений в сфере бизнес коммуникаций Владеть: современными методами и средствами принятия эффективных управленческих решений по формированию, нормированию, движению и оценке персонала в сфере бизнес коммуникаций
	ПК-2.3 Способен построить траекторию карьерного роста	Знать: основы разработки траектории карьерного роста в сфере бизнес коммуникаций Уметь: разрабатывать простые стратегии карьерного роста в сфере бизнес коммуникаций Владеть: навыками разработки траектории карьерного роста в сфере бизнес коммуникаций

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1. Теоретические основы бизнес- коммуникаций	7	2			5
2	Тема 2. Коммуникации и корпоративная культура	9	2	2		5
3	Тема 3. Современные коммуникации в бизнесе	7	2			5
4	Тема 4. Современные коммуникации в менеджменте	9	2	2		5
5	Тема 5. Управление коммуникациями: теории	7	2			5
6	Тема 6. Коммуникационный менеджмент	9	2	2		5
7	Тема 7. Управление коммуникациями: практика и проблемы	7	2			5
8	Тема 8. Особенности управления бизнес процессами	9	2	2		5

9	Тема 9. Информационные потребности современного общества и технические возможности	7	2		5
10	Тема 10. Деловые коммуникации в цифровой среде.	9	2	2	5
11	Тема 11 Критерии оценки эффективности коммуникаций	7	2		5
12	Тема 12. Искусство коммуникативности в жизни делового человека и его влияние на карьерный рост	9	2	2	5
13	Тема 13. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: факторы эффективности	7	2		5
14	Тема 14. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: Потенциал группы	9	2	2	5
15	Тема 15. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в малом бизнесе	7	2		5
16	Тема 16. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в корпорациях	9	2	2	5
17	Тема 17. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в коммерческих организациях	7	2		5
18	Тема 18. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в некоммерческих организациях	9	2	2	5
ИТОГО:		144	36	18	90

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Тема лекции/ Краткое содержание занятия
1	Тема 1. Теоретические основы бизнес-коммуникаций	Сущность бизнес-коммуникации. Понятие и предмет бизнес-коммуникаций Основные определения Типология бизнес-коммуникаций
2	Тема 2. Коммуникации и корпоративная культура	Научные проблемы бизнес-коммуникаций Коммуникации и корпоративная культура Понятие коммуникативной компетентности
3	Тема 3. Современные коммуникации в бизнесе	Роль корпоративной коммуникации в организации: коммуникация как дополнительный атрибут;.
4	Тема 4. Современные коммуникации в менеджменте	коммуникация как инструмент управления; коммуникации как стратегический инструмент
5	Тема 5. Управление коммуникациями: теории	Основные принципы организации управления коммуникациями. Границы управления коммуникациями.
6	Тема 6. Коммуникационный менеджмент	Суть коммуникационного менеджмента и сфера его применения.
7	Тема 7. Управление коммуникациями: практика и проблемы	Управление коммуникациями и проблемы манипулирования общественным сознанием. Проблемы разграничения управления и манипулирования
8	Тема 8. Особенности управления бизнес процессами	Бизнес-коммуникации как процесс Структура коммуникативного процесса и трудности в передаче информации Средства и каналы коммуникации Электронные средства коммуникации
9	Тема 9. Информационные потребности современного общества и технические возможности	Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе. Интернет: особенности и возможности. Особенности консультирования в Интернете. Интернет и его роль во внутренних коммуникациях

10	Тема 10. Деловые коммуникации в цифровой среде.	Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах
11	Тема 11 Критерии оценки эффективности коммуникаций	Факторы повышения эффективности коммуникаций Особенности организации пространства деловой коммуникации
12	Тема 12. Искусство коммуникативности в жизни делового человека и его влияние на карьерный рост	Современные способы устранения барьеров общения. Деловая коммуникация: введение в правила игры. Профессиональная речь: современный аспект владения лексиконом.
13	Тема 13. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: факторы эффективности	Личностные, групповые и организационные факторы эффективности бизнес-коммуникаций в управлении Восприятие подчиненных в контексте стиля руководства Необходимость и возможность управления на уровне психики Ситуативные и групповые факторы в управленческих коммуникациях
14	Тема 14. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: Потенциал группы	Методология задействования группового потенциала, принятия коллективных решений и создания атмосферы творчества Потенциал группы Организация принятия коллективных решений
15	Тема 15. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в малом бизнесе	Управление процессами бизнес-коммуникации в малом бизнесе
16	Тема 16. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в корпорациях	Управление процессами бизнес-коммуникации в корпорациях: тория, мировой и российский опыт
17	Тема 17. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в коммерческих организациях	Управление процессами бизнес-коммуникации в коммерческих организациях
18	Тема 18. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в некоммерческих организациях	Управление процессами бизнес-коммуникации некоммерческих организациях

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Тема /Краткое содержание занятия
1	Тема 2. Коммуникации и корпоративная культура	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией
2	Тема 4. Современные коммуникации в менеджменте	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией

3	Тема 6. Коммуникационный менеджмент	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией
4	Тема 8. Особенности управления бизнес процессами	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией
5	Тема 10. Деловые коммуникации в цифровой среде.	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией
6	Тема 12. Искусство коммуникативности в жизни делового человека и его влияние на карьерный рост	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией
7	Тема 14. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: Потенциал группы	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией
8	Тема 16. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в корпорациях	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией
9	Тема 18. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в некоммерческих организациях	Устный опрос (работа в малых группах) Обсуждение вопросов лекции (работа в малых группах) Доклад с публичной презентацией

4.1.3 Лабораторные занятия

Нет

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРС
1	Тема 1. Теоретические основы бизнес-коммуникаций	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
2	Тема 2. Коммуникации и корпоративная культура	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
3	Тема 3. Современные коммуникации в бизнесе	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
4	Тема 4. Современные коммуникации в менеджменте	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
5	Тема 5. Управление коммуникациями: теории	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование

6	Тема 6. Коммуникационный менеджмент	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
7	Тема 7. Управление коммуникациями: практика и проблемы	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
8	Тема 8. Особенности управления бизнес процессами	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
9	Тема 9. Информационные потребности современного общества и технические возможности	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
10	Тема 10. Деловые коммуникации в цифровой среде.	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
11	Тема 11 Критерии оценки эффективности коммуникаций	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
12	Тема 12. Искусство коммуникативности в жизни делового человека и его влияние на карьерный рост	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
13	Тема 13. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: факторы эффективности	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
14	Тема 14. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: Потенциал группы	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
15	Тема 15. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в малом бизнесе	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
16	Тема 16. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в корпорациях	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
17	Тема 17. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в коммерческих организациях	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование
18	Тема 18. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в некоммерческих организациях	Изучение вопросов лекции Подготовка докладов с презентацией Тестирование

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. литература

2. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / Д. Болдогоев, Э. Борчанинова, А. Глотова [и др.] ; под редакцией М. Савиной. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 279 с. — ISBN 978-5-9614-4582-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137871.html> (дата обращения: 26.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Герасимова, О. О. Основы предпринимательской деятельности : пособие / О. О. Герасимова. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 269 с. — ISBN 978-985-503-905-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс

- IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93392.html> (дата обращения: 26.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Основы предпринимательской деятельности : практикум / составители Л. И. Панофёнова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 60 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105043.html> (дата обращения: 26.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/105043>.
5. Основы организации предпринимательской деятельности : учебник / Д. А. Мачерет, И. А. Чернигина, А. А. Мачерет, А. Ю. Ледней ; под редакцией Д. А. Мачерета, И. А. Чернигиной. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2019. — 245 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116057.html> (дата обращения: 26.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Немец, Г. Н. Бизнес-коммуникации. Практикум. Тесты : учебное пособие / Г. Н. Немец. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2008. — 89 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9774.html> (дата обращения: 26.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
7. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс : учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 81 с. — ISBN 978-5-4487-0210-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74286.html> (дата обращения: 26.05.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/74286>

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. – URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 26.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 26.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 26.05.2024). – Текст : электронный.
	Наименование ИСС
1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы

1. Конституция Российской Федерации Принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г. – URL: <http://ivo.garant.ru/SESSION/PILOT/main.htm> (дата обращения: 26.05.2024) – Текст: электронный.
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации (БК РФ) от 31.07.1998 №145-ФЗ : принят ГД ФС РФ 17.07.1998г. (в действующей редакции) – URL: <http://www.consultant.ru/popular/budget/>(дата обращения: 26.05.2024) – Текст: электронный.
3. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 26.01.1996 N 14-ФЗ Часть 2 (в действующей редакции). – URL: <http://www.consultant.ru/popular/gkrf1/>(дата обращения: 26.05.2024) – Текст: электронный.

4. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 30.11.1994 N 51-ФЗ - Часть 1 (в действующей редакции) – URL: <http://www.consultant.ru/popular/gkrf1/>(дата обращения: 26.05.2024) – Текст: электронный.

4.2.4. Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 26.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 26.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 26.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 26.05.2024). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
5.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 26.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 26.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 26.05.2024). – Текст : электронный.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

СПИСОК ВОПРОСОВ НА ЗАЧЕТ

по дисциплине Управление процессами бизнес-коммуникации

1. Сущность бизнес-коммуникации. Понятие и предмет бизнес-коммуникаций
2. Основные определения
3. Типология бизнес-коммуникаций
4. Научные проблемы бизнес-коммуникаций
5. Коммуникации и корпоративная культура
6. Понятие коммуникативной компетентности
7. Бизнес-коммуникации как процесс
8. Структура коммуникативного процесса и трудности в передаче информации
9. Средства и каналы коммуникации
10. Электронные средства коммуникации
11. Виды информационных потоков в организации
12. Виды коммуникационных стратегий организации
13. Коммуникационная политика организации
14. Коммуникационная программа для конкретной организации
15. Коммуникационный процесс и его структура.
16. Коммуникация и информация.
17. Корпоративная коммуникация и ее роль в организации
18. Основные принципы управления бизнес-коммуникациями
19. Основные стратегии симметричного управления коммуникациями
20. Особенности управления бизнес-коммуникаций в коммерческих и некоммерческих организациях.
21. Специфика управления бизнес-коммуникациями как процесса
22. Сущность коммуникации и управление ею
23. Типологические модели управления бизнес-коммуникациями
24. Управление имиджем организации
25. Управление коммуникациями с инвесторами.
26. Управление коммуникациями с потребителем.
27. Управление репутацией организации.
28. Управление процессами бизнес-коммуникации в коммерческих организациях
29. Управление процессами бизнес-коммуникации некоммерческих организациях

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)

Оценка «зачтено» - ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах. Не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на практических занятиях, решают практические задачи по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки решения ими учебных заданий и практических задач, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением. Количество задач, предлагаемых для самостоятельной работы студентам, определяются их сложностью и с учетом соотношения часов контактной и самостоятельной работы. В течение семестра проводится контрольная работа.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома. К каждой теме учебной дисциплины подобрана литература.

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой: Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью. Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

Методические рекомендации студентам по подготовке презентаций. При подготовке к презентации по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. Он должен быть научным, конкретным, определенным, раскрывать тему.

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению. Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях, семинарских занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях по учебным вопросам, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;

Самостоятельная работа студентов предполагает следующие виды отчетности:

- подготовка презентаций;

- выполнение домашних заданий разнообразного характера;
- поиск и отбор информации по отдельным разделам курса в сети Интернет;

В процессе изучения курса необходимо обратить внимание на контроль знаний. С этой целью каждый студент после изучения каждой отдельного раздела выполняет контрольную работу в аудитории по ранее представленным лекциям.

5.3 Образовательные технологии

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- лекция- учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления. При проведении лекционных занятий используется как классический метод чтения лекционного курса, предполагающий как устное изложение преподавателем учебного материала, который воспринимается магистрантами на слух и записывается (конспектируется) ими в тетради, или на компьютерных носителях, так и инновационные методы чтения лекций, в том числе основанные на применении новейших технологий, такие как дистанционное проектирование, «лекция-диалог», «проблемные лекции», в результате которых учащиеся овладевают знаниями, умениями, навыками предметной деятельности и развивают свои личностные качества, в том числе и способности к самообучению.

- практическое занятие - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности

При проведении практических занятий используются инновационные и интерактивные методы обучения:

Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания. Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед магистрантами ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого магистранты должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 10 ошибок);
- ввести алгоритм выработки общего мнения;
- назначить лидера, руководящего ходом группового обсуждения и др.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем.

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

Публичная презентация

Презентация - эффективных способов донесения важной информации. Слайд-презентации позволяют наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет презентация и его ключевые содержательные пункты.

Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность выступлений, являющихся частью профессиональной деятельности большинства специалистов.

Независимо от формы обучения основная цель обучения - формирование экономического мышления на основе активного получения знаний магистрантами, как во время учебных занятий, так и в результате самостоятельной работы. Главное - привитие профессионального интереса и формирование навыков экономиста.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине «Управление процессами бизнес-коммуникации» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Ноутбук, проектор.

2. Пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы): OS Microsoft Windows ,Microsoft Office

3. Дистанционная поддержка дисциплины: для передачи домашних заданий, обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Управление процессами бизнес-коммуникации определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Направление 38.03.02 Менеджмент
Профиль: "Управление персоналом"**

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Управление процессами бизнес-коммуникации

*статус дисциплины - формируемая участниками образовательных отношений
форма обучения – очная*

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	4/144
Цель изучения дисциплины	формирование знаний и умений в области в сфере управления бизнес-коммуникаций в коммерческой и некоммерческой деятельности.
Содержание дисциплины	<p>Тема 1. Теоретические основы бизнес- коммуникаций</p> <p>Тема 2. Коммуникации и корпоративная культура</p> <p>Тема 3. Современные коммуникации в бизнесе</p> <p>Тема 4. Современные коммуникации в менеджменте</p> <p>Тема 5. Управление коммуникациями: теории</p> <p>Тема 6. Коммуникационный менеджмент</p> <p>Тема 7. Управление коммуникациями: практика и проблемы</p> <p>Тема 8. Особенности управления бизнес процессами</p> <p>Тема 9. Информационные потребности современного общества и технические возможности</p> <p>Тема 10. Деловые коммуникации в цифровой среде.</p> <p>Тема 11 Критерии оценки эффективности коммуникаций</p> <p>Тема 12. Искусство коммуникативности в жизни делового человека и его влияние на карьерный рост</p> <p>Тема 13. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: факторы эффективности</p> <p>Тема 14. Типологические модели управления процессами бизнес-коммуникациями: Потенциал группы</p> <p>Тема 15. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в малом бизнесе</p> <p>Тема 16. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в корпорациях</p> <p>Тема 17. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в коммерческих организациях</p> <p>Тема 18. Особенности управления процессами бизнес-коммуникации в некоммерческих организациях</p>
Формируемые компетенции (коды)	ПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<p>ПК-2.1 Осуществляет поиск, привлечение, подбор и отбор персонала</p> <p>ПК-2.2 Принимает управленческие решения по формированию, нормированию, движению и оценке персонала</p> <p>ПК-2.3 Способен построить траекторию карьерного роста</p>
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Управление персоналом</p> <p>Экономика труда</p> <p>Персональный менеджмент</p> <p>Маркетинг персонала</p> <p>Управление процессами бизнес-коммуникации</p> <p>Стратегический менеджмент</p> <p>Страхование</p> <p>Теория организации</p> <p>Исследование систем управления персоналом</p>

	<p>Трудовое право Социальный менеджмент Корпоративная социальная ответственность бизнеса Инвестиционный менеджмент Этика профессиональной деятельности Менеджмент качества Квалиметрия Риск-менеджмент Управление экономическими рисками Преддипломная практика Технологическая (проектно-технологическая) практика</p>
Образовательные технологии	Лекция, практическое занятие, групповое обсуждение, презентация
Форма промежуточной аттестации	Зачет